

José Adelmo Becker Nandi

O COMBATE AO DISCURSO DE ÓDIO NAS REDES SOCIAIS

Araranguá

2018



José Adelmo Becker Nandi

O COMBATE AO DISCURSO DE ÓDIO NAS REDES SOCIAIS

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação em Tecnologias da Informação e Comunicação do Centro de Ciências, Tecnologia e Saúde da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito para obtenção de Título de Bacharel em Tecnologias da Informação e Comunicação.
Orientador: Prof. Dr. Giovani Mendonça Lunardi

Araranguá

2018

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Nandi, José Adelmo Becker

O combate ao discurso de ódio nas redes sociais / José
Adelmo Becker Nandi ; orientador, Giovani Mendonça Lunardi,
2018.

58 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) -
Universidade Federal de Santa Catarina, Campus Araranguá,
Graduação em Tecnologias da Informação e Comunicação,
Araranguá, 2018.

Inclui referências.

1. Tecnologias da Informação e Comunicação. 2. Redes
sociais. 3. Tecnologia. 4. Discurso de ódio. I. Lunardi,
Giovani Mendonça. II. Universidade Federal de Santa
Catarina. Graduação em Tecnologias da Informação e
Comunicação. III. Título.

José Adelmo Becker Nandi

O COMBATE AO DISCURSO DE ÓDIO NAS REDES SOCIAIS

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do Título de Bacharel em Tecnologias da Informação e Comunicação e aprovado em sua forma final pelo Curso de Tecnologias da Informação e Comunicação.

Araranguá, 22 de Junho de 2018.

Prof.^a Patricia Jantsch Fiuza, Dr.^a
Coordenadora do Curso

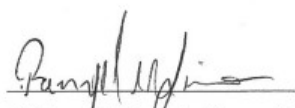
Banca Examinadora:



Prof. Giovani Mendonça Lunardi, Dr.
Orientador
Universidade Federal de Santa Catarina



Prof.^a Angelita Darel Mendes, Dr.^a
Universidade Federal de Santa Catarina



Prof. Rangel Machado Simon, Me.
Universidade Federal de Santa Catarina

Dedico este trabalho a minha família, amigos e a todas as pessoas que contribuíram de alguma forma para meu crescimento pessoal.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer a minha família, pai, mãe e irmão, por me proporcionar a estrutura emocional e econômica para completar o curso.

Agradecer aos amigos que fiz aqui na universidade, que contribuíram com momentos de descontração e apoio.

Aos professores que compartilharam seu conhecimento e sempre estavam dispostos a ajudar, em especial meu orientador Prof. Dr. Giovani Lunardi, a todo momento acessível para trocar ideias.

A UFSC que através de seu corpo docente e administrativo sempre que precisei me auxiliaram.

.

“O que me preocupa não é o grito dos maus. É o silêncio dos bons.”
(Martin Luther King)

RESUMO

As redes sociais como instrumento de troca de informações e comunicação são importantes meios que reproduzem situações reais nos ambientes virtuais. O discurso de ódio que sempre esteve presente na sociedade agora é replicado e amplificado nas redes. Ele caracteriza-se por ofender, discriminar e instigar a violência ou retirada de direitos das minorias sociais. Por vezes é usado como justificativa para atitudes de descontentamento pessoal ou por defesa de medidas políticas que buscam restringir direitos. Nas redes sociais o alcance do discurso está ligado ao apoio e compartilhamento dessas ideias e convertem-se em reflexos prejudiciais a sociedade. Pelo aumento nos casos de discurso de ódio e por suas consequências sociopolíticas este trabalho através de uma pesquisa exploratória busca entender quais conceitos estão envolvidos ao discurso de ódio nas redes sociais e quais medidas podem combatê-lo. Dentre algumas medidas identificadas, estão as de cunho político, tomadas por Estados de Direito que querem garantir a liberdade de expressão, contudo respeitando os direitos humanos e individuais dos cidadãos. Medidas tecnológicas como a inteligência artificial para identificação automatizada deste tipo de discurso, mas que ainda não apresenta uma resolução eficiente dependendo de mais estudos. Medidas administrativas nas políticas das empresas provedoras do serviço, com o objetivo de combater e penalizar os usuários que em suas redes infringam as regras da comunidade virtual. E por fim, medidas educativas que buscam mostrar e ensinar quais são os direitos individuais e coletivos, o que é liberdade de expressão, quais atitudes tomar na ocorrência de um discurso de ódio e estimular os usuários para que as redes sociais sejam lugar de liberdade e diversidade com respeito às diferenças.

Palavras-chave: Discurso de Ódio, Redes Sociais, Combate, Ódio, Tecnologia

ABSTRACT

Social networks as an instrument of information exchange and communication are important means that reproduce real situations in virtual environments. The hate speech that has always been present in society is now replicated and amplified in networks. It is characterized by offending, discriminating, and instigating violence or withdrawal of rights from social minorities. It is sometimes used as a justification for attitudes of personal discontent or for advocating for political measures that seek to restrict rights. In social networks the scope of discourse is linked to the support and sharing of these ideas and they become harmful reflexes to society. By the increase in cases of hate speech and its socio-political consequences this work through an exploratory research seeks to understand how hate speech works in social networks and what measures can fight it. Among the measures identified by this work are those of a political nature, taken by states of law that want to guarantee freedom of expression, while respecting the human and individual rights. Technological measures such as artificial intelligence for automated identification of this type of discourse, but that still does not present an efficient resolution depending on more studies. Administrative measures in the companies' service provider policies, with the objective of combating and penalizing users that in their networks violate the rules of the virtual community. And finally, educational measures that seek to show and teach what are the individual and collective rights, what is freedom of expression, what actions to take in the occurrence of a hate speech and stimulate users so that social networks are a place of freedom and differences.

Keywords: Hate Speech, Social Networks, Fighting, Hate, Technology

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Domicílios com acesso à internet em regiões do mundo e no Brasil (2008 - 2016)...	29
Figura 2: Usuários de internet em países desenvolvidos e em desenvolvimento (2008 – 2016)	30
Figura 3: Usuários de internet, por área, região, sexo, grau de instrução e faixa etária (2016)	31
Figura 4: Usuários de internet, por dispositivo utilizado de forma exclusiva ou simultânea (2016)	32
Figura 5: Usuários de internet, por atividades realizadas na internet (2015 – 2016)	36
Figura 6: Intensidade do discurso	39
Figura 7: Alcance do discurso	39
Figura 8: Número de atendimentos para vítimas (Por ano 2007 - 2017)	40
Figura 9: Número de atendimentos por assunto (2017)	41

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AD - Análise do Discurso

ARPA - Advanced Research Projects Agency

CGI.br - Comitê Gestor da Internet no Brasil

IP - Internet Protocol

LGBTs - Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais e Transgêneros

PIDCP - Pacto Internacional sobre Direitos Civis e Políticos

SDH - Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República

TCP - Transmission Control Protocol

UE - União Europeia

WWW - Word Wide Web

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	PROBLEMA	14
1.2	JUSTIFICATIVA.....	14
1.3	OBJETIVOS.....	14
1.3.1	<i>Objetivo Geral.....</i>	<i>15</i>
1.3.2	<i>Objetivos Específicos</i>	<i>15</i>
2	METODOLOGIA	16
3	AS BASES PARA O DISCURSO DE ÓDIO	18
3.1	O DISCURSO	18
3.2	O ÓDIO	20
3.3	O DISCURSO DE ÓDIO.....	21
3.4	LIBERDADE DE EXPRESSÃO X DISCURSO DE ÓDIO	23
4	CONTEXTO ATUAL	27
4.1	A INTERNET	27
4.2	SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO, SOCIEDADE EM REDE E CIBERESPAÇO .	32
4.3	REDES SOCIAIS	33
4.3.1	<i>Sites de Redes Sociais.....</i>	<i>34</i>
5	O DISCURSO DE ÓDIO NAS REDES SOCIAIS	36
6	O COMBATE AO DISCURSO DE ÓDIO NAS REDES	42
6.1	NO ÂMBITO JURÍDICO.....	42
6.1.1	<i>No Brasil.....</i>	<i>44</i>
6.2	POLÍTICAS DE USO DAS EMPRESAS	45
6.2.1	<i>Facebook.....</i>	<i>45</i>
6.2.2	<i>Twitter</i>	<i>46</i>
6.2.3	<i>Instagram.....</i>	<i>47</i>
6.2.4	<i>YouTube.....</i>	<i>48</i>
6.3	INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL	48
6.4	CAMPANHAS PEDAGÓGICAS	49

7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	52
	REFERÊNCIAS	54

1 INTRODUÇÃO

As tecnologias da informação e comunicação trouxeram novas formas de interação entre as pessoas e a sociedade como um todo. Os negócios, a aprendizagem, os relacionamentos, o entretenimento, sofreram mudanças. Barreiras físicas e de distâncias territoriais foram mitigadas principalmente pelo uso da comunicação pela internet. O acesso, compartilhamento e produção de informação foi “democratizado”. Qualquer indivíduo com acesso à internet é capaz de produzir conteúdo de entretenimento, educacional ou de opinião e compartilhá-los para que outras pessoas possam vê-lo.

As novas interações mediadas pelo computador, foram proporcionadas por evoluções tecnológicas principalmente pós-revolução industrial. Como mediador o computador tem o papel facilitador na criação e manutenção dessa relação. Nos pontos extremos desta comunicação estão as pessoas que tem sua identidade construída de acordo com sua criação, seu ambiente, seu conhecimento, sua cultura, tudo isso influi no modo de como os laços sociais tanto virtuais como reais são feitos.

As redes sociais virtuais fazem parte do cotidiano das pessoas e se tornaram a principal ferramenta de comunicação. Por elas os usuários através de seus perfis, postam o que sentem, o que viram no dia, o que pensam, conversam, debatem e até discutem. Tornaram-se um ambiente de expressão do Eu, um espaço onde o sujeito pode se expressar. Transformaram-se em disseminadoras em massa de informações, verídicas, inverídicas, de opinião, de ideologia, de qualquer assunto que o usuário queira compartilhar.

Perfis mau intencionados podem utilizar as redes sociais para propagar ideologias que atentem contra a democracia, ou contra os direitos individuais das pessoas. Através de comentários, piadas ou opiniões, são elaborados discursos de ódio que discriminam, ofendem e tentam tirar da vítima sua legitimidade em se expressar ou ser quem ela é, querem impedi-las de ocupar o mesmo espaço público.

Apesar do discurso de ódio ser um fenômeno relevante e que por causa das redes sociais ele está mais notório, ele não é um fenômeno novo. O ódio é um sentimento que faz parte da essência humana. É um sentimento que faz parte das relações. O discurso como método de expressão vem a ser uma ferramenta utilizada para externalizar esse ódio ao outro, ao diferente, que de alguma forma é a fonte desse desconforto. As redes sociais usadas como meio de divulgação e propagação para esse discurso têm papel fundamental no atual contexto histórico.

1.1 PROBLEMA

Expressar sentimentos contrários à determinadas pessoas devido a sua origem ou características físicas e étnicas instigando o ódio e a discriminação não é exclusivo da época atual. É fato histórico que isto acontece há séculos como motivação para limitar os direitos das populações alvos do discurso, como aconteceu na Segunda Guerra Mundial, onde nazistas exterminaram judeus.

Atualmente com as redes sociais, devido ao seu grande alcance em termos de audiência, o discurso de ódio tem atingido um número cada vez maior de pessoas e catalisando mais adeptos. É preocupante que ideias contra os direitos humanos e a dignidade das pessoas estejam encontrando ressonância em um espaço que na sua essência era para ser livre, diversificado e democrático.

Com o objetivo de conter o avanço indiscriminado do discurso de ódio é importante saber quais são os métodos de combate nas redes sociais que estão sendo aplicados para tentar refrear essa propagação do ódio.

1.2 JUSTIFICATIVA

O discurso de ódio afeta de forma direta e indireta a vida das pessoas por sua repercussão. Como as redes sociais fazem parte do cotidiano das pessoas e por serem mobilizadoras de ideias, por vezes, originando movimentos políticos e sociais que modificam a vida política do Estado e da sociedade. É necessário entender esse discurso em um amplo contexto, pois é um assunto que engloba várias áreas do conhecimento como o direito, a psicologia, as ciências sociais, a tecnologia entre outras. As redes sociais se tornaram um mural público para a expressão e expansão desse tipo de discurso. Casos de extremismo e intolerância estão cada vez mais em evidência e com apoio massivo nas redes com repercussões reais.

1.3 OBJETIVOS

Os objetivos deste trabalho estão divididos em objetivos gerais e específicos

1.3.1 Objetivo Geral

O objetivo geral da pesquisa é entender os conceitos acerca do sentimento de ódio, qual o propósito em fazer um discurso de ódio, como as redes sociais contribuem para a disseminação do discurso e quais são as propostas para tentar diminuir esse tipo de discurso nas redes é a finalidade da pesquisa.

1.3.2 Objetivos Específicos

Para atingir o objetivo geral é necessário passar por algumas etapas, que se expressam nos seguintes objetivos específicos:

- Compreender os conceitos de discurso e ódio;
- Definir a internet e o ambiente das redes sociais;
- Compreender o que caracteriza um discurso de ódio
- Mostrar o entendimento sobre a liberdade expressão;
- Descrever as políticas de uso relacionadas ao discurso de ódio aplicadas pelas empresas proprietárias das redes sociais;
- Verificar as medidas tomadas contra o discurso de ódio.

2 METODOLOGIA

Durante muito tempo os cientistas delimitaram seu objeto de estudo aos fenômenos da natureza, tentando explicá-los. Entretanto a partir da metade do século XIX, homem e a sociedade transformados por inovações nas áreas da tecnologia e da política, passaram a necessitar de uma concepção científica no campo social, era preciso entender as relações entre os homens (GIL, 2008).

Gil (2008) defende que as pesquisas nas áreas das ciências sociais têm diferenças importantes quanto as da ciência da natureza e da biologia, principalmente quanto a: objetividade, quantificação, experimentação, generalização. Os fatos sociais não podem ser tratados como coisas absolutas, pois são produzidos por seres que estão em constante mudança de comportamento e pensamento. A incapacidade de transformação dos fenômenos a serem pesquisados tornam a experimentação difícil de aplicar, e por fim, enquanto as ciências naturais porventura conduzem ao estabelecimento de leis, as das ciências sociais conduzem a identificação de tendências.

A pesquisa busca satisfazer o desejo de ampliar o conhecimento acadêmico acerca dos temas abordados na graduação e os fenômenos sociais. Através de uma pesquisa exploratória a qual Gil (2008, p.17) define como:

[...] desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato. Este tipo de pesquisa é realizado especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis. Muitas vezes as pesquisas exploratórias constituem a primeira etapa de uma investigação mais ampla

Para apresentar um panorama global sobre os conceitos que estão envoltos no discurso de ódio nas redes sociais e quais medidas estão sendo tomadas para combatê-lo, foi utilizado como procedimento de exploração a pesquisa bibliográfica e documental, as quais segundo Gil (2008) diferenciam-se por suas fontes, enquanto na primeira parte de materiais científicos já publicados como artigos e livros, na segunda os materiais ainda não receberam um tratamento analítico, são exemplos, reportagens de jornal, fotos, filmes, relatórios de empresas, entre outros. Como vantagem a pesquisa bibliográfica apresenta ao investigador averiguar outros fenômenos mais amplos relacionados ao tema central de seu estudo.

Assim, foi estruturada a pesquisa da seguinte maneira: Primeiro, fragmentando os conceitos em “Discurso”, “Ódio”, “Discurso de Ódio” e “Redes Sociais”, permitindo criar uma

fundamentação teórica mais abrangente acerca do tema, pesquisando os conceitos em bibliografias científicas. Posteriormente foi feita a conexão com os temas relacionados que surgiram a partir da primeira fragmentação como “Liberdade de Expressão”, “Internet” e “Sociedade da Informação”, também com bibliografia científica. A seguir, com os conceitos principais melhor identificados e correlacionados, a pesquisa bibliográfica seguiu para a parte central que é o discurso de ódio disseminado através das redes sociais. E por fim, identificando as práticas para o combate ao discurso de ódio nas redes sociais, esta última baseada em pesquisa bibliográfica e documental.

3 AS BASES PARA O DISCURSO DE ÓDIO

3.1 O DISCURSO

Como o intuito de expressar uma ideia, uma opinião ou até um sentimento, as pessoas recorrem às formas de comunicação escrita, falada ou artística. Dentre as ferramentas de comunicação que tem a capacidade de motivar e representar as pessoas pelo seu conteúdo e forma está o discurso. Ele possui diferentes formatos e objetivos, pode ser um discurso proferido através da dança, da música, de um texto, de uma palestra, pode ser um discurso político, educacional, motivador ou até mesmo com propósitos maldosos como o de ódio.

Algumas definições para a palavra discurso: de forma geral “uma fala proferida para o público”, para a filosofia “Exposição de raciocínio que se desenvolve de modo sequencial e que vai de uma conceituação a outra, de acordo com uma concatenação lógica” e para a linguística “Comunicação oral ou escrita que pressupõe um locutor e um interlocutor” (DISCURSO, 2018).

O discurso como ferramenta de comunicação converte-se em um agente modificador, ele pode tanto modificar o ambiente em que está inserido, como também definir ou redefinir a relação entre locutor e ouvinte. Conforme Fairclough (2001, p. 91) "Implica ser o discurso um modo de ação, uma forma em que as pessoas podem agir sobre o mundo e especialmente sobre os outros, como também um modo de representação".

Na história mundial discursos memoráveis que retrataram os pensamentos e comportamentos da sociedade na época, mostram sua capacidade transformadora e inspiradora para o bem ou para o mau, dentre alguns deles está o de Adolf Hitler em 1933 quando tomou posse como Chanceler da Alemanha dando início a implementação dos ideais nazistas, o de Mahatma Gandhi em 1942 sugerindo a desobediência civil sem violência para libertar a Índia do controle britânico e o de Martin Luther King em 1963 intitulado “I Have a Dream” o qual defende os direitos civis dos negros. Mais do que apenas palavras ou expressões artísticas que projetam algum significado, o discurso possui uma carga de representatividade social-histórica como defende Brasil (2011, p. 177) “O discurso implica uma exterioridade à língua, pois se prontifica no social, inscreve-se na história”.

Segundo Orlandi (2007, p. 296):

[...] o fato de que a linguagem, com sua materialidade, funciona como uma mediação necessária entre o sujeito e a realidade natural e social. A linguagem

é, nesse sentido, um trabalho, uma prática. O que ela tem de específico, é que ela é um trabalho simbólico. E como tal, ela exerce sua ação transformadora enquanto mediação entre o sujeito e a realidade.

Para entender o discurso além de sua estrutura linguística surgiu um novo campo de estudo em formação: a Análise do Discurso (AD). No final dos anos 1960, Michel Pêcheux (1938 - 1983) propôs a teoria da análise de discurso. Nos seus estudos Pêcheux trouxe uma abordagem diferente para a Ciência da Linguagem, onde o estruturalismo - que negava o sujeito e a situação - e a gramática eram o foco das discussões. Pêcheux com a AD surge como contraponto ao formalismo complexo da linguagem, que assim deixa de ser vista apenas como um conjunto de regras formais. Sobre a linguagem age o exterior, o simbólico (BRASIL, 2011).

A AD é uma corrente de estudo que está em vários campos, seja na linguística, na sociologia, ou na filosofia. Propõe relacionar o campo da língua com o campo da ciência social. Busca responder internamente, o que este texto diz? Como ele diz? E externamente, por que este texto diz o que ele diz? (GREGOLIN, 1995).

Assim o discurso deixa de ser visto como uma construção de frase a frase, elas passam a ser interpretadas em novo contexto onde as palavras não são fechadas em si mesmas, mas carregam a ideologia do sujeito, o que está em seu inconsciente (BRASIL, 2011). Essa ideologia define Gregolin (1995, p.17) como:

A "ideologia" é um conjunto de representações dominantes em uma determinada classe dentro da sociedade. Como existem várias classes, várias ideologias estão permanentemente em confronto na sociedade. A ideologia é, pois, a visão de mundo de determinada classe, a maneira como ela representa a ordem social.

Fairclough (2001) tem o entendimento de que as ideologias são representações da realidade construídas a partir de práticas discursivas que têm a capacidade de produzir, reproduzir ou transformar as relações de dominação. Orlandi (2007) afirma que a interpretação feita pelo sujeito é encoberta de ideologia e é pela interpretação que o discurso torna a ter um sentido para ele.

Fairclough (2001) defende que o discurso é moldado e restringido direta ou indiretamente pelas estruturas sociais, pois ele próprio faz parte da construção dessa estrutura. Ainda segundo Fairclough (2001) existem três aspectos do efeito construtivo do discurso. Primeiro, o discurso contribui para a construção das identidades sociais, e os tipos de "eu". Segundo, ele auxilia no desenvolvimento das relações sociais entre as pessoas. E terceiro, contribui para a concepção de sistemas de conhecimento e crença.

Portanto o discurso é uma forma de representação que carrega as crenças ideológicas de seu emissor. Mais do que palavras o discurso tem o poder de representação de identidades sociais e construção de relações. Sua estrutura está ligada a formação de seu emissor, a época que viveu, as relações que teve, sua visão de mundo, todos esses fatores afetam de forma consciente e inconsciente seu discurso.

3.2 O ÓDIO

Nelson Mandela em sua autobiografia *Long Walk to Freedom* (1995, p. 493) escreveu “Ninguém nasce odiando outro pela cor de sua pele, por sua origem ou ainda por sua religião. Para odiar, as pessoas precisam aprender, e se podem aprender a odiar, elas podem ser ensinadas a amar”. Para Mandela o ódio deriva de uma construção social, é como o ser humano é educado a lidar com as diferenças do outro. Em uma visão menos romântica, em sua obra “O Discurso do Ódio” André Glucksmann (2007, p.11) afirma:

[...] o ódio existe, todos nós já nos deparamos com ele, tanto na escala microscópica dos indivíduos como no cerne de coletividades gigantescas. A paixão por agredir e aniquilar não se deixa iludir pelas magias da palavra. As razões atribuídas ao ódio nada mais são do que circunstâncias favoráveis, simples ocasiões, raramente ausentes, de liberar a vontade de simplesmente destruir.

O ódio se faz presente desde o início da história da humanidade e em todas as sociedades, é relatado nos contos religiosos (Caim e Abel), na mitologia (mitos de Édipo e Eros), é motivo para guerras e debates políticos extremistas. O ódio é um sentimento que funciona como matéria-prima alimentando as mudanças das estruturas sociais (CARCARÁ, 2017).

No entendimento do psicanalista Jean-Pierre Lebrun o ódio está intrínseco no ser humano, ele faz parte da essência dos sentimentos, estejamos conscientes de sua presença ou não, assim afirma Lebrun (2008, p. 13):

Como seria bom para nós, se o ódio não nos habitasse, se não estivesse em nós, se ele não nos tivesse construído. O que acontece é que ele nos concerne, sim, eventualmente, na medida em que podemos ser objeto ou vítima dele; que deveríamos reconhecer que ele existe, sim, e, infelizmente, que nós não podemos impedi-lo de existir. E, se ele estivesse em outro lugar, no outro, próximo ou muito longe, pouco importaria, mas não dentro das nossas próprias muralhas, não na nossa própria cidade, não alojado em nosso próprio corpo!

No campo da psicanálise, Freud defende que as enfermidades psíquicas têm relação com as exigências civilizatórias. A sociedade é a origem do mal-estar. Esse mal-estar na nossa civilização, é gerado pelos laços sociais entre os homens, é o maior empecilho a satisfação individual (SILVA; MIRANDA, 2015). Mal-estar para Freud são tensões geradas pelo embate de princípios que variam de acordo com a história e são inerentes ao campo social. O mal-estar social atinge os laços sociais entre os homens motivando a agressividade sadicamente dirigida ao outro ou a si mesmo (SILVA; MIRANDA, 2015). Ainda segundo Silva e Miranda (2015) Freud considera que os laços sociais entre os homens são permeados e estruturados pelo o que ele classifica como Eros - O Amor, Anankê - a necessidade e Tânatos - a agressividade.

O ódio pode ser um sentimento mutável de acordo com a situação, Peixoto Junior (1999) apresenta duas classificações de ódio: o passional ou expressivo e o formal ou instrumental. O ódio passional é uma mistura de sentimentos, de raiva, abandono, injustiça, e surge de uma conjuntura que amplificam a repulsa ao outro, o alvo mesmo sem culpa, torna-se a origem do mal. É uma forma de as pessoas extravasar seus sentimentos devido a sua situação de miséria pessoal. Entretanto tende a diminuir caso consiga romper as barreiras que lhe afligem e tenha suas demandas atendidas. O ódio instrumental por sua vez, é um ódio tomado de ideologia, ele é estruturado e tem atuação política, busca exterminar de forma efetiva seus alvos, e perpetuar-se na coletividade. Torna-se motor para ações cruéis, como exemplo, o nazismo que se tornou uma ideologia de Estado posta em prática.

3.3 O DISCURSO DE ÓDIO

O ser humano desde os primórdios de seu desenvolvimento vive se relacionando com outros animais e com seu semelhante. O modo de vida coletivo dos homens e seus relacionamentos criam um sentimento de pertencer a algo ou algum lugar. Esses laços se formam por interesses em comum sejam étnicos, econômicos, sociais ou de sobrevivência e podem ser de diversos tamanhos e classificações, pode ser um grupo de estudantes da escola, um bairro de uma cidade, ou até mesmo um país.

A sociedade inevitavelmente se divide em grupos sociais distintos que se caracterizam pelas suas individualidades e que aglutinam pessoas que se identificam com essas características. Entretanto a convivência com a fragmentação social pode gerar pontos de conflito, como o discurso de ódio.

O discurso de ódio tem o objetivo de ofender as características do outro, conforme Silva et al. (2011, p.446) “Genericamente, esse discurso se caracteriza por incitar a discriminação contra pessoas que partilham de uma característica identitária comum, como a cor da pele, o gênero, a opção sexual, a nacionalidade, a religião, entre outros atributos.”

Nas manifestações de ódio o discurso busca caracterizar de forma depreciativa a característica que, por ventura, é comum ao grupo, seja ela subjetiva ou explícita objetivando ferir a identidade do indivíduo e como ele quer se autoafirmar perante a sociedade. A vítima para se proteger, deveria renunciar às características de sua identidade social (MEYER-PFLUG, 2009). Assim, realça Martins, Vilela e Soares (p.11, 2016) “Desse modo, a violência se dá de forma difusa inclusive a outros membros do próprio grupo, sendo ofendida especificamente a característica que os categoriza como tal”. O discurso se torna um ataque amplo através da difusão, não atingindo apenas o individual, mas sim a coletividade daquele grupo.

Brugger (2007, p.118) comenta que:

De acordo com a maioria das definições, o discurso do ódio refere-se a palavras que tendem a insultar, intimidar ou assediar pessoas em virtude de sua raça, cor, etnicidade, nacionalidade, sexo ou religião, ou que têm a capacidade de instigar violência, ódio ou discriminação contra tais pessoas.

Desta forma o discurso pode ter a duas formas de prática, o ataque direto – insultar, intimidar, ameaçar – ou a incitação a essas ações. O fato de incitar a ofensa às outras pessoas pode ser tão prejudicial quanto um ato direto, pois cria um sentimento de “nós contra eles”, os receptores desta mensagem que tem afinidade com o discurso odioso, podem sentirem-se estimulados a perpetuar o discurso odioso e compartilhar a outras pessoas gerando uma cadeia de informação de apoiadores e ao mesmo tempo de vítimas.

O simples pensar, mesmo que seja de algo imoral ou discriminatório não é crime e condenável, é uma capacidade biológica do ser humano, e desde que as ideias fiquem apenas na consciência, não há problemas. O discurso de ódio conforme Silva et al. (2011, p.447) precisa ser externalizado pelo emissor para ser caracterizado como tal:

“O discurso de ódio compõe-se de dois elementos básicos: discriminação e externalidade. É uma manifestação segregacionista, baseada na dicotomia superior (emissor) e inferior (atingido) e, como manifestação que é, passa a existir quando é dada a conhecer por outrem que não o próprio autor.”

Os grupos alvos de discurso de ódio em sua maioria são os integrantes das minorias e vulneráveis sociais e econômicos, como os negros, indígenas, homossexuais, mulheres e

minorias religiosas. Segundo Carmo (2016) as minorias podem ser definidas como a fragmentação de um grupo majoritário por sua particularização que as afasta do suposto padrão definido como normal. São geradas pela assimetria social, seja econômica, educacional, cultural e etc. Sendo diferentes do "normal" as minorias estão expostas a violência, tanto física, quanto simbólica, na forma de discriminação, rejeição, marginalização e indiferença.

O discurso de ódio também tem como objetivo frear as aspirações políticas e a busca de direitos pelas minorias, através da sua ofensividade. Ele tenta cercear o público e o acesso das minorias no compartilhamento de ideias que são a base na formação dos indivíduos, influenciando na personalidade e no comportamento do cidadão (CARCARÁ, 2017).

Contextua Baptista (1999, p. 46):

A ação desse discurso é microscópica, complacente e cuidadosa. [...] em momentos anteriores da nossa história, enquanto os negros apodreciam nas senzalas, teorias médicas enquadravam-nos em sub-raça. Históricas, frágeis e nervosas, eram assim definidas as mulheres por uma psiquiatria que sinalizava o avanço público da mulher. [...] Trazida da Europa, na década de 1920, chega a Psicanálise no Brasil, retirando o homossexual da devassidão, colocando-o nas tramas do inconsciente. Sai o degenerado, viciado, amoral e inaugura-se o perverso [...].

Quando um discurso de ódio é proferido ele tenta intimidar a vítima suprir algum direito, o qual o emissor com toda sua superioridade acredita que a vítima não mereça ter os mesmos direitos que possui. O supremacista não vê o outro como detentor de direitos iguais. O discurso de ódio tem viés político. O objetivo é excluir da vida pública as vítimas.

A existência do ódio é algo real e a sua capacidade de transformar a sociedade depende de como ele é divulgado. O discurso de ódio é uma forma especial de sua propagação e o meio informacional tem relevância estrutural no atual contexto histórico (SANTOS; SILVA, 2013).

3.4 LIBERDADE DE EXPRESSÃO X DISCURSO DE ÓDIO

A liberdade de expressão é um direito fundamental dos indivíduos, com ela é garantida a livre manifestação de ideias, pensamentos, posicionamentos político-partidários, seja de interesse público ou privado e em qualquer meio de comunicação. Esse direito não pode ser restringido por ninguém (LUNA; SANTOS, 2014).

A Declaração Universal dos Direitos Humanos, adotada pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 10 de dezembro de 1948, em seu Artigo 19 garante que:

Toda pessoa tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras.

Da mesma forma, o Pacto Internacional sobre Direitos Civis e Políticos (PIDCP), tratado das Nações Unidas ratificados por diversos países e ainda a Convenção Americana sobre Direitos Humanos, ratificada pelo Brasil em setembro de 1992, protegem a liberdade de expressão e acesso à informação.

A livre expressão é uma conquista das democracias, assim é possível o livre debate público sobre política e eleições, a diversidade de opiniões e a livre informação jornalística. Entretanto surgem também relações complexas entre essa liberdade e outros direitos garantidos e igualmente importantes, como igualdade, privacidade, honra entre outros.

A garantia da liberdade de expressão tem relação com o Estado Democrático de Direito, pelas exigências de manter a autonomia dos participantes na democracia. A intervenção do Estado para limitar a liberdade de expressão, deve ser feita de forma transparente e bem fundamentada. Entretanto a relação entre a liberdade de expressão e outros direitos é complexa (LUNA; SANTOS, 2014).

Jhon Stuart Mill (1806 - 1873)¹ defende a teoria político-filosófica chamada “Busca da Verdade” que parte da premissa onde a liberdade de expressão é um meio para obtenção das melhores respostas para os problemas que atormentam a sociedade, pois em um contexto de debate livre terão como resultado vencedor as melhores ideias. Para ele a liberdade de expressão deve ser protegida porque a ideia expressa pelo emissor é de interesse de toda a sociedade, mesmo que contrarie o pensamento comum da maioria ou do Estado, ela pode ter valor de verdade, e caso seja incorreta, proibir sua expressão seria um grave erro, pois o debate de ideias é visto como benéfico para a sociedade (SARMENTO, 2006).

Brugger (2007, p.118) defende que na jurisprudência constitucional moderna e internacional dos Estados tratar de discurso de ódio ainda é controverso, principalmente em Estados liberais, onde o direito à liberdade de expressão e o que ela comunica é abstrata, “o discurso do ódio é visto integralmente como uma forma de discurso, e não de conduta”. Ele cita que por vezes o direito ao discurso de ódio é quem é protegido pelas leis parafraseando o filósofo Iluminista Voltaire - eu desaprovo o que você diz, mas eu defenderei até a morte o seu direito de dizê-lo.

¹ Foi um parlamentar, filósofo e economista britânico defensor dos debates políticos sem censura, e autor de livros sobre a liberdade dos indivíduos.

A fronteira entre a liberdade de expressão e discurso de ódio é tênue, entretanto como afirma Meyer-Pflug (2009, p.7) alguns sistemas democráticos preferem tomar medidas de precaução:

“Na maioria dos sistemas constitucionais, tecer ideologias não constitui crime, posto que as constituições garantem a liberdade de consciência e de ideologia. [...] no entanto, alguns sistemas jurídicos criminalizam o discurso de ódio, como o alemão e o francês, por entender que apesar de ele não levar necessariamente ao cometimento de uma ação ilegal, de uma ação racista ou xenofóbica, pode levar a uma preparação ou uma predisposição para que elas venham a se consumar.”

Os tratados internacionais mencionados não garantem a liberdade de expressão como um direito absoluto, ele é limitado a outros direitos, impondo responsabilidades e restrições ao exercício da liberdade. Como consta no artigo 19 do PIDCP:

3. O exercício do direito previsto no parágrafo 2 do presente artigo implicará deveres e responsabilidades especiais. Consequentemente, poderá estar sujeito a certas restrições, que devem, entretanto, ser expressamente previstas em lei e que se façam necessárias para:
- a) assegurar o respeito dos direitos e da reputação das demais pessoas;
 - b) proteger a segurança nacional, a ordem, a saúde ou a moral pública.

No Brasil a liberdade de expressão está posta na nossa Constituição promulgada em 1988, expressa no artigo 5, inciso IX:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:
IX - é livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença;

Após a redemocratização era necessário garantir este direito, visto que foi cerceado devido a repressão pela Ditadura Militar (1964-1985). No mesmo artigo em que protege a Liberdade de Expressão (5º) está posto nos seguintes incisos que:

- XLI - a lei punirá qualquer discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;
- XLII - a prática do racismo constitui crime inafiançável e imprescritível, sujeito à pena de reclusão, nos termos da lei;

Assim busca combater a quem pretenda proferir ataques contra os direitos e liberdades

dos integrantes da sociedade. Destaque para a prática de racismo, na Lei nº 7.716/1989, que manifesta:

Art. 20 Praticar, induzir ou incitar a discriminação ou preconceito de raça, cor, etnia, religião ou procedência nacional.

§ 1º Fabricar, comercializar, distribuir ou veicular símbolos, emblemas, ornamentos, distintivos ou propaganda que utilizem a cruz suástica ou gamada, para fins de divulgação do nazismo.

§ 2º Se qualquer dos crimes previstos no caput é cometido por intermédio dos meios de comunicação social ou publicação de qualquer natureza

§ 3º No caso do parágrafo anterior, o juiz poderá determinar, ouvido o Ministério Público ou a pedido deste, ainda antes do inquérito policial, sob pena de desobediência:

I - o recolhimento imediato ou a busca e apreensão dos exemplares do material respectivo;

II - a cessação das respectivas transmissões radiofônicas, televisivas, eletrônicas ou da publicação por qualquer meio;

III - a interdição das respectivas mensagens ou páginas de informação na rede mundial de computadores.

No direito brasileiro promover a divulgação do nazismo, principalmente de seus símbolos para a sua promoção, assim como a prática do racismo que é a ofensa, discriminação, intimidação e ameaça ao outro pelo fato de ter outra raça ou etnia, em qualquer meio ou forma de comunicação, são crimes expressos na lei.

Como o discurso de ódio não tem previsão legal, não tem uma lei que o define, o emissor manifesta suas opiniões odiosas muitas vezes utilizando o direito à livre liberdade de expressão como proteção ao seu discurso.

4 CONTEXTO ATUAL

4.1 A INTERNET

A rede mundial de computadores, conhecida como Internet, que hoje possibilita a comunicação de pessoas de diferentes partes do planeta de forma instantânea teve sua criação como um projeto do Departamento de Defesa dos Estados Unidos no ano de 1969.

Segundo Castells (2003) o departamento de defesa dos Estados Unidos da América criou uma agência chamada Advanced Research Projects Agency (ARPA) que tinha como objetivo fazer pesquisas para alcançar a superioridade tecnológica militar em relação a antiga União Soviética. Como parte dos projetos de pesquisa dessa agência estava a Arpanet que consistia em uma rede de computadores interligados possibilitando a agência compartilhar entre os grupos de pesquisa o tempo de computação online. Estava ali o embrião para a internet como a conhecemos hoje.

O próximo passo seria interligar outras redes de computadores que a ARPA administrava para isso seria necessário que as todas as redes “conversassem” usando a mesma linguagem, era preciso criar protocolos de comunicação padronizados. Portanto foi criado os protocolos TCP (Transmission Control Protocol)/IP (Internet Protocol), padrão para a comunicação de computadores utilizados atualmente. Na década de 1980 o Departamento de Defesa dos Estados Unidos começou a financiar empresas fabricantes de computadores para incluir o TCP/IP em seus produtos, criando um ambiente favorável posteriormente para a difusão da interconexão de redes (CASTELLS, 2003).

A disseminação da internet de modo que qualquer pessoa possa acessar e compartilhar informações se deve principalmente ao fato do desenvolvimento da WWW (Word Wide Web), por Berners-Lee. A internet ainda não tinha uma aplicação capaz de compartilhar e interligar as informações presentes na rede. Segundo Castells (2003, p. 18):

Foi Berners-Lee[...], ele definiu e implementou o software que permitia obter e acrescentar informação de e para qualquer computador conectado através da Internet: HTTP, MTML e URI (mais tarde chamado de URL). Em colaboração com Robert Cailliau, Berners-Lee construiu um programa navegador/editor em dezembro de 1990, e chamou esse sistema de hipertexto de world wide web, a rede mundial.

Agora havia uma interface gráfica para o uso da internet, onde um clique sobre um *link*², que poderia ser um texto, uma imagem, levava a outra página. As informações estavam interconectadas.

Com a popularização da Internet, começou um processo de mudança na sociedade e na economia. As relações sociais, o acesso à informação, o intercâmbio de culturas, a globalização do conhecimento, praticamente todas as relações foram afetadas direta ou indiretamente. Agora a rede é um mediador das relações.

Em sua última pesquisa intitulada “TIC Domicílios: Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias da Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros 2016” o Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) apresentou alguns dados interessantes.

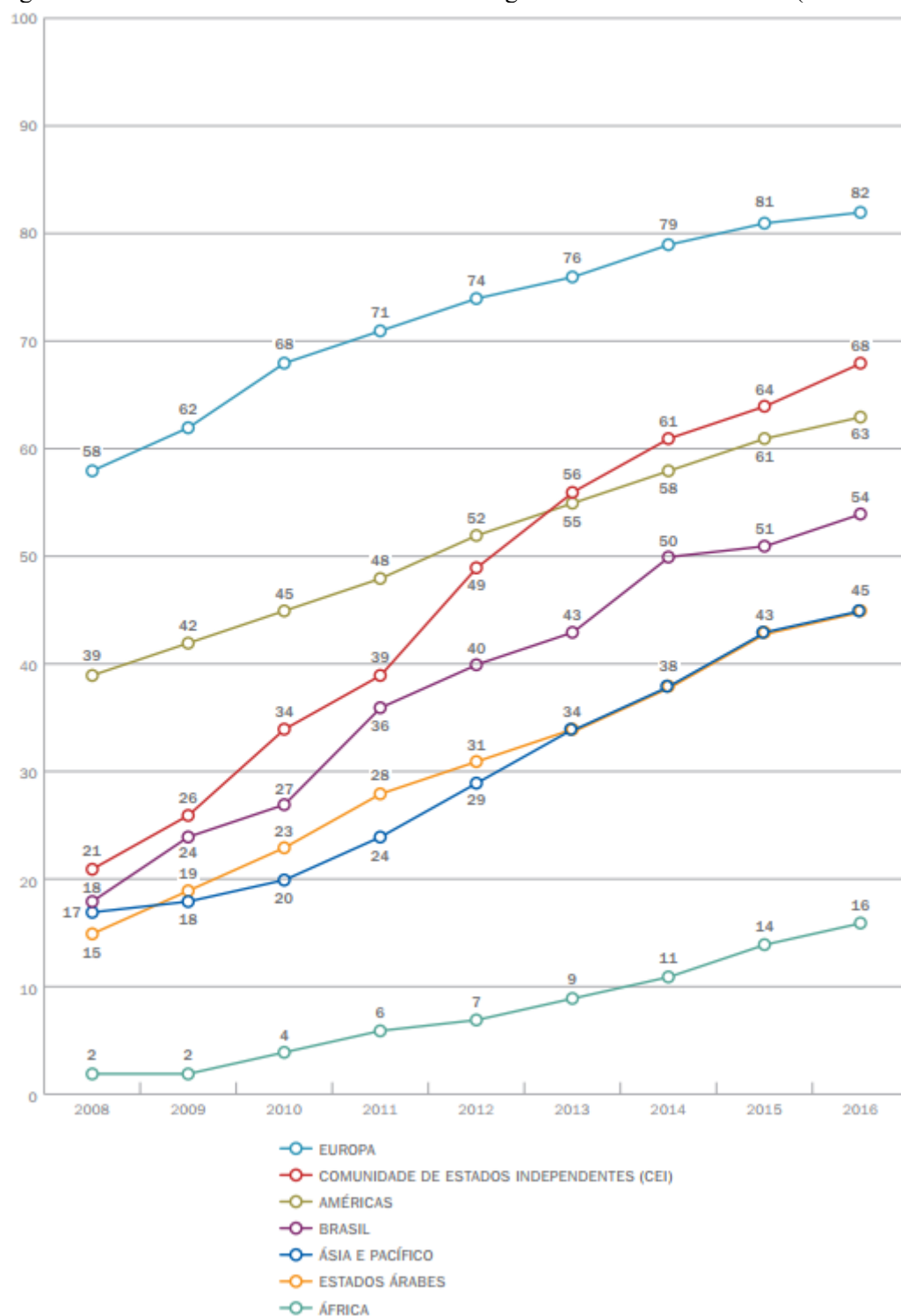
Conforme a pesquisa no ano de 2016 54% dos domicílios brasileiros estava conectado à internet, constituindo um total de 36,7 milhões de residências. Entretanto os domicílios com acesso estão predominantemente em áreas urbanas (59%), e são pertencentes economicamente pelas classes A (98%) e B (91%).

Revela a pesquisa que 93% dos usuários de Internet utilizaram o celular como ferramenta de acesso e entre as atividades que mais foram efetuadas no período online foram para a troca de mensagens (89%) e uso de redes sociais (78%).

A Figura 1 mostra que os domicílios com acesso à internet vêm crescendo no mundo todo. A Europa em 2008 apresentava 58% dos domicílios com internet, em 2016 82%, porém nos últimos anos apresenta um acréscimo lento tendendo a se estabilizar. O Brasil cresce de forma rápida, em 2008 apresentava apenas 18% em 2016 54%. Comparando os intervalos de 2008-2016 entre a Europa que possui o maior percentual e o Brasil, nesse período o Brasil teve um crescimento superior contando com 36% contra 24%. De acordo com a Figura 1 é possível também notar a discrepância entre as regiões analisadas e o continente africano onde os domicílios com acesso à internet está abaixo de 20%.

² LINK (2018): “INFORM: No contexto da hipermídia e do hipertexto, endereço que aparece em destaque (geralmente sublinhado ou apresentado em uma cor diferente) e que, a um clique no mouse, permite a conexão com outro site.”

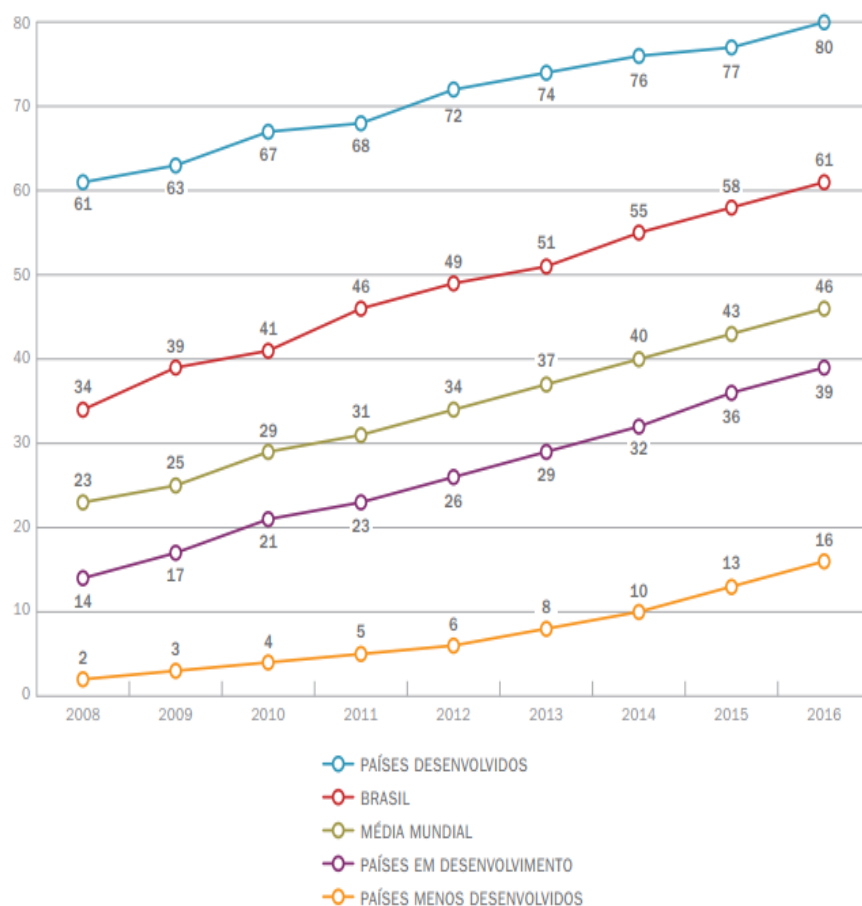
Figura 1: Domicílios com acesso à internet em regiões do mundo e no Brasil (2008 - 2016)



Fonte: CGI.br (TIC Domicílios, 2016, p.126)

A Figura 2 mostra que no Brasil, 61% da população é usuária de internet, porcentagem superior à média mundial que é de 46%.

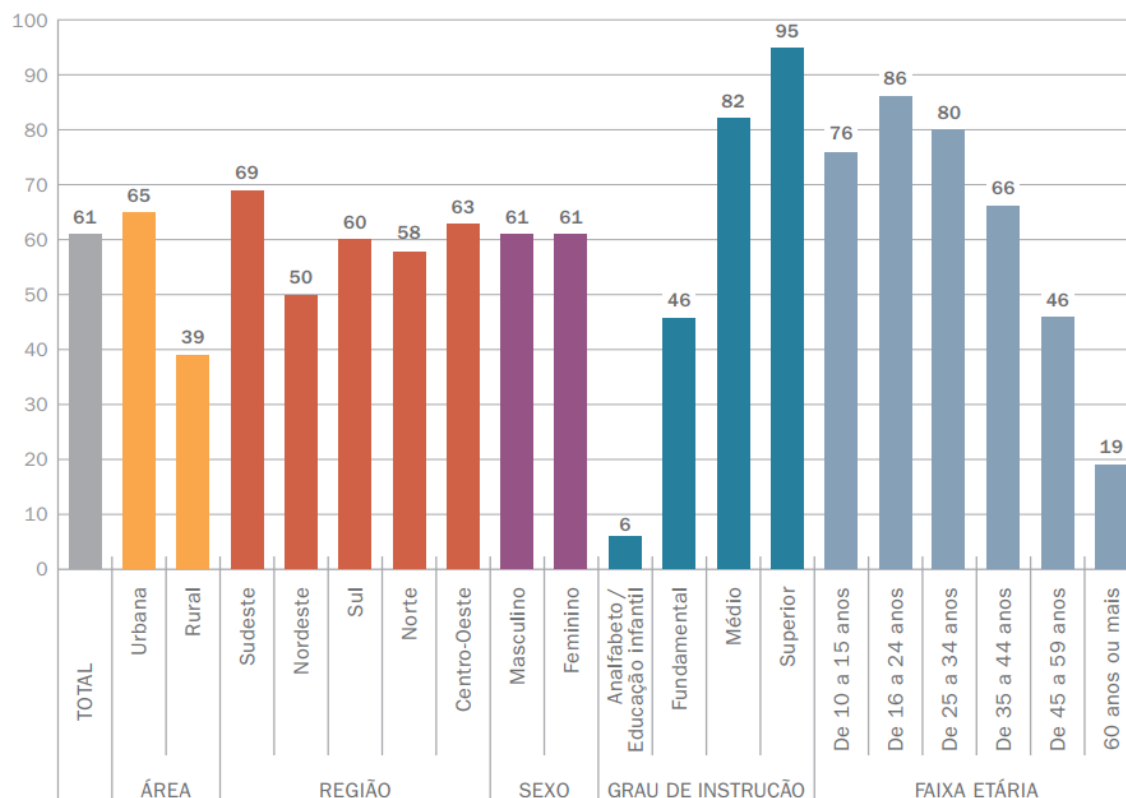
Figura 2: Usuários de internet em países desenvolvidos e em desenvolvimento (2008 – 2016)



Fonte: CGI.br (TIC Domicílios, 2016, p. 132)

Dentre os 61% de usuários da internet no Brasil, a Figura 3 identifica que 95% têm grau de instrução superior. É formada majoritariamente por jovens. Está equilibrada entre os gêneros e entre as regiões do país, menos de 10% de diferença, apresentando o Nordeste com o menor percentual 50%.

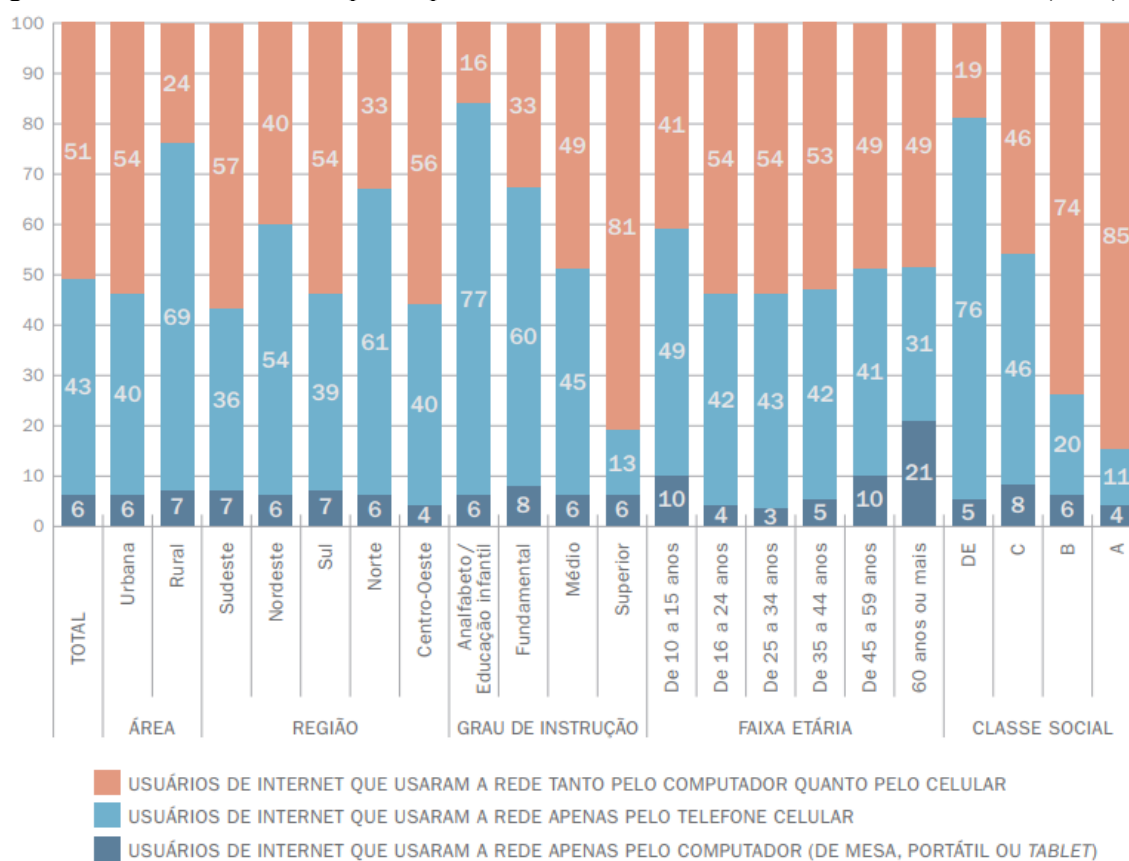
Figura 3: Usuários de internet, por área, região, sexo, grau de instrução e faixa etária (2016)



Fonte: CGI.br (TIC Domicílios, 2016, p. 133)

Para acessar a internet existem vários dispositivos, pode ser o telefone celular, o computador, a televisão ou até mesmo aparelho de videogame. A figura 4 mostra que a maior parte dos usuários internet está acessando a internet com diversos aparelhos de forma simultânea sendo o computador e o celular os principais. A classe D e E são as que mais utilizam apenas o celular (76%) juntamente com os que têm graus de instrução mínimos ou analfabetos (77%). A classe C apresenta resultados medianos, sendo que 46% utilizam computador e celular, e outros 46% utilizam apenas o celular. Numa leitura geral do gráfico é possível constatar que o acesso pelo celular é o mais crescente entre todas as definições de pesquisa.

Figura 4: Usuários de internet, por dispositivo utilizado de forma exclusiva ou simultânea (2016)



Fonte: CGI.br (TIC Domicílios, 2016, p. 138)

4.2 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO, SOCIEDADE EM REDE E CIBERESPAÇO

Novas expressões surgiram para categorizar esse novo arranjo social proporcionado pelo advento de novas tecnologias na vida das pessoas, alguns autores falam em Sociedade da Informação, outros em Sociedade em Rede, e outros falam do surgimento de um novo espaço cultural, o Ciberespaço. Contudo todos têm o mesmo coeficiente em comum a internet e a informação.

A expressão de Sociedade da Informação, veio para definir o novo paradigma técnico-econômico pós-revolução industrial. Os insumos de energia que eram a chave na sociedade industrial são substituídos pela informação. Informação essa que pelos avanços tecnológicos como as novas formas de mídia, a evolução da comunicação com o surgimento da internet, formam a base para essa nova sociedade (WERTHEIN, 2000).

Na sociedade da informação, os impactos da revolução tecnológica afetam as ações dos indivíduos que buscam nas mídias modernas, alternativas para novas formas de expressão.

Assim, grupos em busca de espaço público para manifestar suas ideias passam a encontrar no espaço virtual uma alternativa. (PITTA, 2008).

Lévy (1999) conceitua o ciberespaço como um o novo meio de comunicação, incluindo toda a informação armazenada e toda infraestrutura material proporcionada pela rede mundial de computadores. Englobando os seres humanos que alimentam este universo, assim como a as atitudes e modos de pensamento que se desenvolvem em conjunto com o ciberespaço.

Castells (1999) defende que a sociedade em rede constitui um novo momento histórico que é a base para todas as relações que se estabelecem a partir da informação e da sua capacidade de processamento e geração de conhecimento. Para o autor, mesmo respeitando as diferenças históricas, contextos e culturas dos diversos países, a sociedade em rede é uma sociedade derivada do capitalismo.

A interação face a face não diminuiu devido a transformação da sociabilidade proporcionada pelas redes, segundo Castells e Cardoso (2005) ela até mesmo aumentou. A sociedade em rede é hipersocial, não de isolamento. As pessoas integraram as tecnologias as suas vidas, a realidade virtual anda em conjunto com a vida real, as várias formas de comunicação andam articuladas.

Castells e Cardoso (2005) defendem que a internet pode ser um meio de (re)construção das estruturas sociais, através de projetos autônomos das pessoas, ou de grupos definidos. Utilizando a internet como meio para diferenciação das mídias de massa, a internet passa a ser uma ferramenta de construção de projetos que modificam a sociedade.

4.3 REDES SOCIAIS

Recuero (2009, p.24, apud WASSERMAN e FAUST, 1994; DEGENNE e FORSE, 1999) conceitua que “Uma rede social é definida como um conjunto de dois elementos: atores (pessoas, instituições ou grupos; os nós da rede) e suas conexões (interações ou laços sociais).

Através do ambiente das redes sociais atores podem expor seus pensamentos e personalidade para assim criar laços sociais que são gerados através das interações entre esses atores. Recuero (2009, p.30, apud PARSONS e SHILL, 1975) explica que:

A interação seria a matéria prima das relações e dos laços sociais. Parsons e Shill (1975) explicam que a interação compreende sempre o alter e o ego como elementos fundamentais, onde um constitui-se em elemento de orientação para o outro. A ação de um depende da reação do outro, e há orientação com relação às expectativas. Essas ações podem ser coordenadas através, por exemplo, da

conversação, onde a ação de um ator social depende da percepção daquilo que o outro está dizendo.

Conforme Lomnitz (2009) a rede social não é definida como grupos específicos e limitados, mas sim um conjunto de relações complexas em um espaço social determinado. A autora ainda afirma que “Cada pessoa é o centro de uma rede de solidariedade e, ao mesmo tempo, é parte de outras redes” (LOMNITZ, p. 18, 2009).

Lévy (1996) acrescenta que com a Internet e as novas comunicações há um processo de virtualização das coisas, entretanto o virtual não é algo novo, ele acompanha a história da humanidade. O virtual segundo Lévy (1996) é o que está no campo das significações, dos sentidos, é aquilo que tem potencial de existir, faz contraponto ao atual, não ao real como comumente posto. Virtualizar não é a desrealização, não há perda de sua realidade. Conforme Lévy (1996), virtualizar uma entidade qualquer é modificar sua natureza atual, o modo que ela se estabelece hoje, para uma nova problemática que é solucionada através da atualização. A atualização é o oposto da virtualização, a primeira busca soluções, a segunda, cria novas questões.

Nesse contexto as redes sociais virtuais são sistemas que através de meios reais tangíveis como computadores, linhas de transmissão, e toda a infraestrutura física, formam um lugar virtual de relações que estão em constante mudança de comportamento, levantando novas questões, se atualizando. Apesar das redes sociais virtuais e as relações entre os nós, não se encontram no plano físico, estarem no campo "virtual", não quer dizer que não são reais.

A partir da virtualização Lévy (1996) conceitua o “efeito Moebius” causado por ela, que seria, além da perda de territorialidade do espaço físico - está em todo lugar e ao mesmo tempo em lugar nenhum - há a perda de limite entre o público e privado, exterior e interior, objetivo e subjetivo, e assim por diante. Nas redes sociais virtuais, o efeito Moebius pode ser visto como, ter um perfil em que o manuseio se dá na privacidade do lar, entretanto podendo transformar o espaço privado (lar) em espaço público (interação com a rede). O inverso também ocorre.

4.3.1 Sites de Redes Sociais

Os sites de redes sociais como *Facebook*, *Twitter*, *Youtube*, são alguns exemplos do tipo de apresentação de rede social mais utilizada pelos usuários da internet atualmente. Entretanto eles não podem ser classificados como uma rede social propriamente dita, eles são considerados

sistemas para que os atores sociais (usuários) possam gerar suas próprias redes. Podemos compartilhar da ideia de Recuero (2009, p.102, apud BOYD e ELLISON, 2007):

sites de redes sociais foram definidos por Boyd & Ellison (2007) como aqueles sistemas que permitem

- i) a construção de uma persona através de um perfil ou página pessoal;
- ii) a interação através de comentários; e
- iii) a exposição pública da rede social de cada ator.

Conforme Recuero (2009) os sites de redes sociais podem ser classificados em dois tipos: aqueles apropriados e aqueles estruturados. Os sites de redes sociais apropriados são os que não tiveram no seu desenvolvimento o objetivo de se tornar uma rede social, entretanto os usuários ao utilizarem os sites converteram eles para esse objetivo através dos espaços pessoais e perfis, como exemplo, *Twitter*, *weblogs*, *Youtube*. Os sites estruturados são os focados na exibição dos perfis e publicações dos autores para o público das redes conectadas a eles, como exemplo, *Facebook* e *Linkedin*.

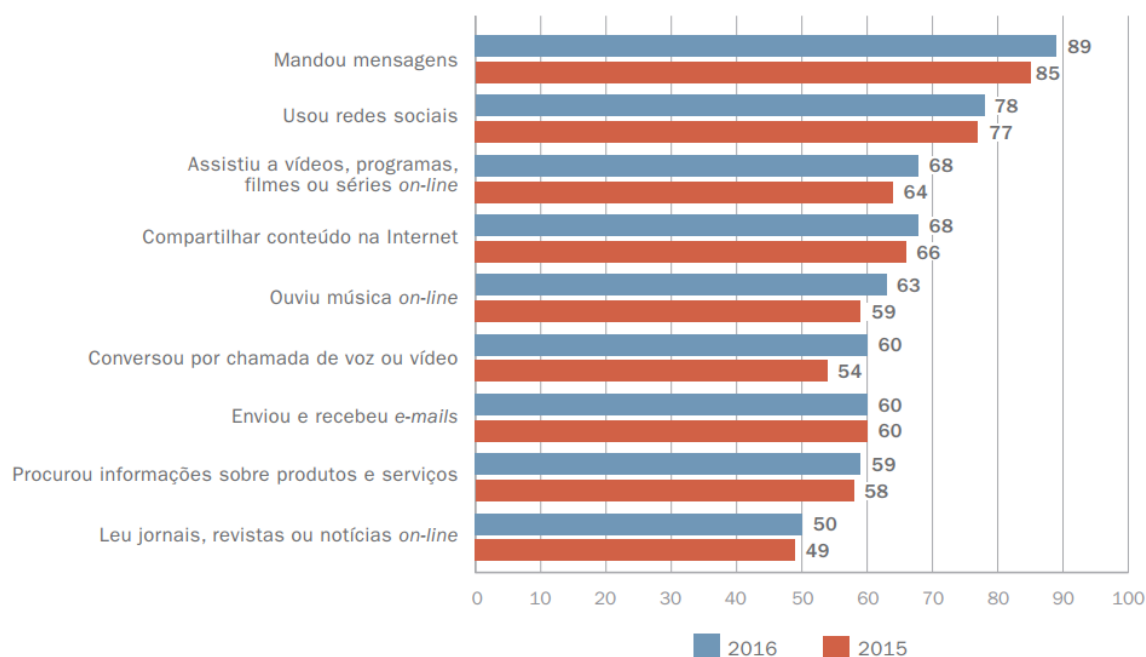
Mesmo com essas classificações distintas fica claro os objetivos dos participantes que independente da estrutura dos sites a serem utilizados eles querem mostrar a sua individualidade de alguma forma, seja explicitando através dos sites estruturados, ou de forma personalizada pelos sites apropriados. É interessante salientar como observa a Recuero (2009) que os sites de redes sociais não necessariamente são estruturas independentes entre si, pois muitos usuários têm conta de perfil em diversos sites ao mesmo tempo e com objetivos distintos muitas vezes.

Segundo Recuero (2009) as interações realizadas no ciberespaço têm certas particularidades que as diferenciam de uma interação face a face devido a serem feitas por mediação de um computador, então certas características como a expressão não verbal do comunicante e interpretação do contexto da informação se perdem. Outra particularidade destacada refere-se de ferramentas distintas que a comunicação mediada pelo computador oferece para gerar a interação, como por exemplo, uma interação assíncrona, onde uma mensagem é enviada para um receptor em determinado momento e ele pode não receber naquele instante por estar offline ou optar por responder em outra hora.

5 O DISCURSO DE ÓDIO NAS REDES SOCIAIS

As atividades as quais as pessoas mais dedicam parte de seu tempo online tem relação com as redes sociais e suas ferramentas. Conforme a Figura 5 a troca de mensagens é o recurso mais utilizado pelos usuários de internet, em seguida vem o uso das redes sociais, em quarto compartilhar os conteúdos que são mostrados na internet. A interação social se apresenta como parte do maior consumo de tempo online dos usuários.

Figura 5: Usuários de internet, por atividades realizadas na internet (2015 – 2016)



Fonte: CGI.br (TIC Domicílios, 2016, p. 149)

As interações entre os atores nas redes sociais influenciam as relações da rede, benéfica ou maleficamente. Recuero (2009) sustenta que nas redes sociais as maneiras como essas relações podem aparecer são classificadas em cooperação, competição e conflito.

O processo de cooperação se dá ao criar as estruturas sociais da rede, é uma maneira de agir de forma organizada, são ações coletivas do grupo que compõe a rede. A competição é caracterizada pela disputa entre os atores, entretanto sem a presença de ódio ou relação violenta. O conflito por sua vez, é um aprofundamento da competição saudável, é a ruptura da estrutura social gerado pela hostilidade e com características violentas (RECUERO, 2009).

Recuero (2009) salienta:

“Cada um desses processos tem, assim, impacto diferenciado na estrutura social. Enquanto a cooperação é essencial para a criação e a manutenção da

estrutura, o conflito contribui para o desequilíbrio. A competição, por outro lado, pode agir no sentido de fortalecer a estrutura social, gerando cooperação para atingir um fim comum, proporcionar bens coletivos de modo mais rápido, ou mesmo gerar conflito, desgaste e ruptura nas relações.”

O discurso de ódio é o conflito em si. Expor mensagens odiosas nas redes sociais contra as minorias: LGBTs (Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais e Transgêneros), mulheres, negros, índios entre outras socialmente reprimidas, cria uma ruptura na rede e nas relações entre os atores.

Atualmente a internet e por consequência as redes sociais são os principais meios para propagar o discurso de ódio. Os usuários através de seus perfis podem expor suas ideias, sentimentos, criar informação ou compartilhar informações com os nós da sua rede. Ativistas do ódio utilizam dessa ferramenta para compartilhar seu discurso.

Segundo Santos e Silva (2013, p.3):

O ódio é uma questão factual e sua intensidade como movimento transformador na sociedade dependerá de como ele é divulgado. O discurso do ódio é uma forma especial de propagação do mal e meio informacional tem papel fundamental no atual contexto histórico.

Portanto quanto maior a abrangência do meio comunicacional no qual o discurso foi proferido, seu efeito danoso é diretamente proporcional. Esse meio é escolhido de acordo com o acesso e tecnologias disponíveis ao autor do discurso. Antigamente o ódio ficava restrito a manifestações mais isoladas ou com pouca repercussão, agora com a facilidade da exposição e promoção da informação proporcionada pelas redes, o ódio é percebido mais facilmente.

As mudanças sociais e comportamentais proporcionadas pela comunicação mediada pelo computador também contribuem para falta de conhecimento real do outro, como não há uma comunicação face a face, é menor a empatia. Santos e Silva (2013, p.8, apud SIQUEIRA JÚNIOR, 2008) afirmam: “A velocidade da vida tecnológica gera a intolerância. O isolamento do indivíduo na tela do computador esperando uma resposta rápida provoca, sem dúvida, a perda de sociabilidade. A convivência gera a tolerância. A tolerância é o respeito à diversidade”.

Castells (2003, p. 109) expõe suas considerações quanto ao uso das redes sociais e suas repercussões na transformação das relações:

o papel mais importante da Internet na estruturação de relações sociais é sua contribuição para o novo padrão de sociabilidade baseado no individualismo. Cada vez mais, as pessoas estão organizadas não simplesmente em redes sociais, mas em redes sociais mediadas por computador. Assim, não é a

internet que cria um padrão de individualismo em rede, mas seu desenvolvimento que fornece um suporte material apropriado para a difusão do individualismo em rede como a forma dominante de sociabilidade

Pelas considerações de Castells, é relevante perceber que o ser humano por si já tem um padrão de individualidade, mas não de isolamento, a internet e as redes sociais apenas oferecem o suporte e o aparato físico para reforçar esse padrão social.

Segundo Santos e Silva (2013) o preconceito exposto através do discurso proferido na rede social é frequentemente visto como brincadeira, dificultando um posicionamento contrário, pois a adesão é mais estimulada que o contraditório. São piadas estereotipadas sobre as características físicas ou comportamentais das minorias que estão enraizadas na sociedade, exigindo um forte debate argumentativo e reflexão.

Nas redes sociais o anonimato amplia a sensação de que não haverá consequência para as ações feitas na rede. Muitos perfis que buscam destilar o discurso de ódio são os chamados: *fakes*³, eles são criados na rede com informações falsas, buscando não serem reconhecidos.

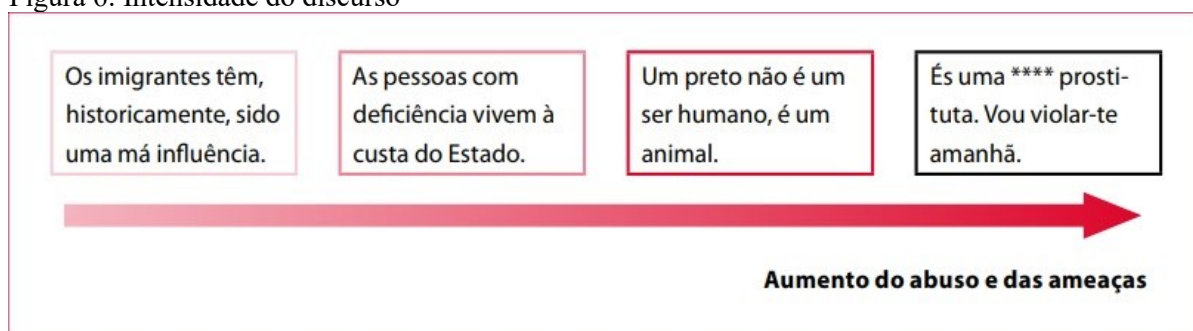
O anonimato nas redes permite ao usuário que compartilhe o discurso de ódio ser um “amolador de faca”, um agente que atua nas “sombras” perpetuando a violência cotidiana, Baptista (1999, p. 46) em A Cidade dos Sábios contextualiza:

O fio da faca que esquarteja, ou o tiro certeiro nos olhos, possui alguns aliados, agentes sem rostos que preparam o solo para esses sinistros atos. Sem cara ou personalidade, podem ser encontrados em discursos, textos, falas, modos de viver, modos de pensar que circulam entre famílias, jornalistas, prefeitos, artistas, padres, psicanalistas etc. Destituídos de aparente crueldade, tais aliados amolam a faca e enfraquecem a vítima, reduzindo-a a pobre coitado, cúmplice do ato, carente de cuidado, fraco e estranho a nós, estranho a uma condição humana plenamente viva. Os amoladores de facas, à semelhança dos cortadores de membros, fragmentam a violência da cotidianidade, remetendo-a a particularidades, casos individuais. Estranhamento e individualidades são alguns dos produtos desses agentes. Onde estão os amoladores de facas?

O discurso de ódio na rede social tem certos tons que podem ir aumentando de acordo com as palavras usadas para exprimir sua rejeição ao outro (KEEN; GEORGESCU, 2016). Pode ser algo sutil sem aparente dano, até algo que choca pelo emprego de palavras que incitam a violência física ou a prática de atos de ódio contra determinado grupo ou pessoa.

³ Palavra de origem inglesa, plural de *fake*, que significa “dar a aparência de algo real, mas que não é ou pode ser a cópia de algo com a intenção de que as pessoas pensem que é real” (FAKE, 2018). Nas redes sociais um “perfil *fake*” é o termo usado para denominar contas ou perfis usados na Internet para ocultar a identidade real de um usuário. Para isso, são usadas identidades de famosos, cantores, personagens de filme ou até mesmo outras pessoas anônimas.

Figura 6: Intensidade do discurso



Fonte: (KEEN; GEORGESCU, 2016, p. 151)

O tom utilizado geralmente varia de acordo com a exposição do autor do discurso, caso esteja usando um perfil anônimo ou *fake*, tende a ser mais agressivo.

O discurso de ódio torna-se extremamente perigoso quanto maior for sua audiência. A internet como meio de propagação de informação com alto poder de alcance aos mais diferentes públicos funciona como potencializador da disseminação e da continuidade deste tipo de discurso. Grupos extremistas se valem das redes sociais para espalharem suas ideias para a comunicação *Mainstream*⁴. Criando notícias falsas, misturando fatos verídicos com inverdades, elas são divulgadas em fóruns e blogs que conforme geram repercussão são reproduzidas em sites mais populares até atingirem as redes sociais e por fim geram uma discussão nacional.⁵

Figura 7: Alcance do discurso



Fonte: (KEEN; GEORGESCU, 2016, p. 153)

Quanto a este alcance Silva (2011) afirma:

⁴ “Aquilo considerado normal, que tem aceitação da maioria das pessoas” (MAINSTREAM, 2018).

⁵ KLEIN, Adam G.. **Como o ódio online se infiltra nas redes sociais e na política**. 2017. Disponível em: <https://www.huffpostbrasil.com/2017/09/03/como-o-odio-online-se-infiltra-nas-redes-sociais-e-na-politica_a_23159234/>. Acesso em: 31 mar. 2018.

Quando uma pessoa dirige um discurso de ódio a outra, a dignidade é vulnerada em sua dimensão intersubjetiva, no respeito que cada ser humano deve ao outro. Mas não só isso. No caso do discurso odioso, vai-se além: é atacada a dignidade de todo um grupo social, não apenas a de um indivíduo. Mesmo que este indivíduo tenha sido diretamente atingido, aqueles que compartilham a característica ensejadora da discriminação, ao entrarem em contato com o discurso odioso, compartilham a situação de violação. Produz-se o que se chama de vitimização difusa. Não se afigura possível distinguir quem, nominal e numericamente, são as vítimas. Aquilo que se sabe é que há pessoas atingidas e que tal se dá por conta de seu pertencimento a um determinado grupo social.

Pelo conceito de vitimização difusa abordado por Silva, uma postagem de internet pode afetar incontáveis vítimas que se identificam com o objeto alvo de ódio do discurso, mesmo que elas não estejam diretamente relacionadas ao fato ou com a vítima direta.

No Brasil, assim como no mundo, o discurso de ódio vem aumentando conforme os usuários começam a notificar e denunciar como mostra alguns indicadores da SaferNet (2018)

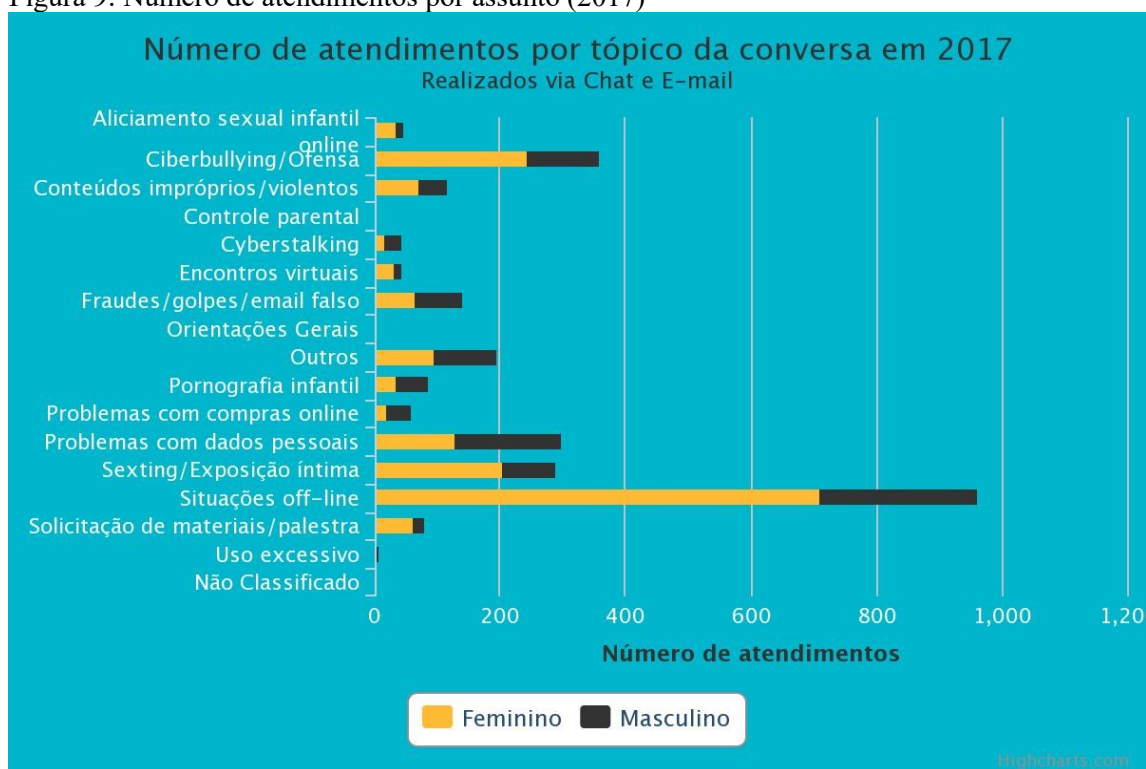
Figura 8: Número de atendimentos para vítimas (Por ano 2007 - 2017)



Fonte: SaferNet (2018)

Através da Figura 8 é possível notar que os atendimentos aos internautas que pedem ajuda vêm crescendo a partir de 2013.

Figura 9: Número de atendimentos por assunto (2017)



Fonte: SaferNet (2018)

Como demonstrado na Figura 9, o “Ciberbullying/Ofensa” que engloba a discriminação, o racismo, a homofobia, está na segunda colocação em caso de atendimentos. Destaque que maioria dos atendimentos foram feitos para pessoas do sexo feminino, demonstrando uma possível relação entre sofrer discriminação pelos mais diversos motivos como também sofrer por questão de gênero.

6 O COMBATE AO DISCURSO DE ÓDIO NAS REDES

6.1 NO ÂMBITO JURÍDICO

O ambiente virtual das redes sociais propicia a sensação de que o que acontece na rede não tem repercussão no mundo real, assim os seus usuários sentem-se livres para postar qualquer informação ou ideia sem pensar. Entretanto não é bem assim que acontece, governos, grupos civis, e políticos começaram a mobilizar-se para criar políticas de controle de postagens de cunho ofensivo.

O discurso de ódio causador do efeito de perpetuação da discriminação contra minorias é uma prática condenável socialmente. Nas redes sociais ele toma maior projeção pois é de amplo alcance e pode ecoar através de apoiadores. Portanto seu combate deve ser feito para que a rede seja um ambiente livre e democrático.

A União Europeia (UE) através de seus países membros e de sua representação tomou a dianteira nesse combate. A Alemanha, por exemplo, através de seu parlamento aprovou em 30 de junho de 2017 uma lei para o combate das notícias falsas (*fake news*) e do discurso de ódio.⁶ É interessante lembrar que a Alemanha se tornou o principal destino dos refugiados do oriente médio, devido ao Estado Islâmico e a Guerra na Síria. Recebendo milhares de pessoas refugiadas, como consequência os comentários de ódio e xenófobos cresceram exponencialmente nas redes sociais, o que atentou às autoridades. A lei ficou conhecida por lá como a Lei do *Facebook*, ela determina que as empresas *Facebook*, *Twitter* e *YouTube* por exemplo, tem um prazo de até 24 horas para a exclusão de um post denunciado na rede que fira diretamente a lei alemã. Em caso de não cumprimento as empresas pagarão multas. A lei entrou em vigor em 1 de janeiro de 2018.

A França que teve como lema na Revolução Francesa a “Liberdade, Igualdade e Fraternidade” e que por consequência é considerada modelo em respeito e igualdade de direitos, também sofre com as consequências do aumento do discurso de ódio nas redes. Visto como um país democrático, que abriga diversos estrangeiros de diferentes culturas, etnias e religião, a França é alvo de atos desestabilizadores, como atentados terroristas que buscam espalhar o medo entre sua população e criar um ambiente nocivo onde o discurso de ódio encontra ressonância para se propagar. Para fortalecer e manter o famoso lema da revolução, o primeiro

⁶ PARLAMENTO alemão aprova lei de combate ao discurso de ódio na internet. 2017. Disponível em: <<http://p.dw.com/p/2fhWZ>>. Acesso em: 10 abr. 2018.

ministro da França, Edouard Philippe, anunciou que pretende apresentar medidas que auxiliam no combate ao ódio nas redes. Entre algumas medidas estão: aumentar a responsabilidade das operadoras de Internet, aumentar o efetivo operacional para realizar investigação e monitoramento das redes sociais e em plano mais amplo fazer a capacitação de juízes e setores da Educação para lidar com esses novos desafios.⁷

Constituída por 27 países, dentre eles, Alemanha, França e Espanha, a UE através da sua secretaria administrativa - Comissão Europeia - formulou em 2016, um manual de código de conduta para as empresas combaterem o discurso de ódio na rede. Dentre as empresas que ratificaram esse documento, estão *Facebook*, *Twitter*, *Microsoft* e *Youtube*. Esse código prevê dentre outras coisas:⁸

- “- As empresas se comprometem em rever toda notificação de que há publicações de discurso de ódio em suas plataformas; também incluirão dispositivos em suas regras de comunidade que proibam claramente a incitação à violência e a promoção do ódio;
- Além de avaliar se os pedidos de remoção estão em desacordo com as políticas de uso de suas plataformas, as companhias terão ainda que averiguar se as publicações infringem alguma lei;
- As solicitações de remoção de postagens ofensivas deverão ser analisadas em menos de 24 horas;
- Facebook, Microsoft, YouTube e Twitter terão que criar meios de informar seus usuários sobre assuntos proibidos e poderão até enviar notificações para isso;
- As plataformas deverão fornecer informação para que órgãos governamentais de estatística criem bases de dados sobre a disseminação do discurso de ódio e sua remoção do meio digital;
- A Comissão Europeia e as empresas se esforçarão para identificar usuários que construam narrativas contrárias ao discurso de ódio para promovê-las e tornar seu alcance mais amplo.”

Andrus Ansip, vice-presidente da Comissão Europeia responsável pelo Mercado Único Digital, afirma que em seu último relatório que desde maio de 2016 as empresas conseguiram suprimir, em média, 70% dos discursos de ódio ilegais, sobre os quais foram notificadas. *Instagram* e o *Google+* anunciaram em 2018 que também vão aderir ao código de conduta.⁹

⁷ FRANÇA anuncia medidas contra discurso de ódio nas redes sociais. 2018. Disponível em: <<http://operamundi.uol.com.br/conteudo/geral/49041/franca+anuncia+medidas+contra+discurso+de+odio+nas+redes+sociais.shtml>>. Acesso em: 10 abr. 2018.

⁸ G1. **Facebook, Microsoft, Google e Twitter se unem para barrar discurso de ódio.** 2016. Disponível em: <<http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2016/05/facebook-microsoft-google-e-twitter-se-unem-para-barrar-discurso-de-odio.html>>. Acesso em: 10 abr. 2018.

⁹ BOURBON, Maria João. **Facebook, Twitter, Youtube e Microsoft baniram da internet 70% dos discursos de ódio desde 2016.** 2018. Disponível em: <<http://expresso.sapo.pt/economia/2018-01-19-Facebook-Twitter-Youtube-e-Microsoft-baniram-da-internet-70-dos-discursos-de-odio-desde-2016#gs.2UzECPE>>. Acesso em: 20 abr. 2018.

6.1.1 No Brasil

Os parlamentares e governantes brasileiros seguindo a tendência mundial e por serem alvos, muitas vezes, de violência nas redes, têm aprovado e sugerido novas leis contra o ódio na internet. Em 4 de abril de 2018 foi publicado no Diário Oficial a Lei 13.642/2018 que delega a Polícia Federal a responsabilidade para investigar crimes de misoginia em mensagens da internet “VII – quaisquer crimes praticados por meio da rede mundial de computadores que difundam conteúdo misógino, definidos como aqueles que propagam o ódio ou a aversão às mulheres”.¹⁰

A Lei nº 7.716, de 5 de Janeiro de 1989 que define os crimes resultantes do racismo teve uma atualização importante em seus artigos pelo Estatuto da Igualdade Racial (Lei nº 12.288, de 20 de julho de 2010) incluiu a ocorrência de discriminação através da rede mundial de computadores, permitindo aos juízes solicitarem a interdição de páginas e mensagens.

O Brasil tomou a dianteira entre os países do globo em aprovar uma lei que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet. Ela ficou conhecida como Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014), teve ampla discussão popular e institucional com organizações representantes da sociedade civil e provedores de internet. Dentre os vários pontos abordados, como a neutralidade da rede, a privacidade, dentre outros, houve grande discussão para que as garantias fundamentais, como a liberdade de expressão fossem preservadas de forma ampla. Em seu texto, mais precisamente no artigo 19 é definido que:

Art. 19. Com o intuito de assegurar a liberdade de expressão e impedir a censura, o provedor de aplicações de internet somente poderá ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomar as providências para, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço e dentro do prazo assinalado, tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente, ressalvadas as disposições legais em contrário.

Estabelece que os provedores de internet não são responsáveis por qualquer conduta criminosa, incluindo o discurso de ódio, por parte de seus usuários. Ficando sujeitos a penas cabíveis se não cumprirem decisões judiciais relativas a tal conteúdo. O que é classificado

¹⁰ Agência Senado. **Publicadas duas leis para combate à violência contra a mulher**. 2018. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2018/04/04/publicadas-duas-leis-para-combate-a-violencia-contra-a-mulher>>. Acesso em: 20 abr. 2018.

como impróprio ou não, cabe a justiça decidir. Entretanto o mesmo artigo não impede que o provedor diante de situação adversa tome iniciativa própria e modere os conteúdos presentes em seus serviços.

6.2 POLÍTICAS DE USO DAS EMPRESAS

As empresas de tecnologia são as mais pressionadas a tomar alguma atitude para combater o discurso de ódio em seus serviços. Além da pressão de políticos e usuários, muitas empresas anunciantes nesses serviços, que é de onde provém a maior parte da receita dos provedores, também fazem pressão para combater o ódio nas redes. As empresas anunciantes temem ligar sua marca a algo que possa ferir sua imagem perante o mercado e aos clientes.¹¹ Entretanto campanhas publicitárias publicadas nas redes sociais por essas mesmas empresas também não estão livres de propagar a discriminação, ou ter um teor no mínimo duvidoso perante a estereótipos discriminatórios.

6.2.1 Facebook

Segundo o Facebook (2018) em seu site de ajuda, eles respondem à pergunta “O que o *Facebook* considera discurso de ódio?”:

Conteúdos que ataquem pessoas com base em sua raça, etnia, nacionalidade, religião, sexo, gênero ou identidade de gênero, orientação sexual, deficiência ou doença, sejam elas reais ou presumidas, não são permitidos. No entanto, permitimos tentativas claras de piadas ou sátiras que não tenham caráter de ameaças ou ataques. Isso inclui conteúdo que muitas pessoas possam considerar de mau gosto (por exemplo, piadas, comédia stand-up, certas letras de músicas populares etc.).

Em sua resposta a empresa deixa claro que é passível de punição em seus serviços apenas discursos que contenham uma ofensa direta, explícita. Dificultando assim a punição do discurso que é feito nas entrelinhas, inserido dentro de uma piada, de uma charge ou em uma música.

O *Facebook* trabalha com um método onde a própria comunidade faz as denúncias a empresa, caso a pessoa veja algum conteúdo que ela ache ofensivo, que fira os “Padrões da

¹¹ G1. Unilever ameaça cortar anúncios de Facebook e Google. 2018. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/midia-e-marketing/noticia/unilever-ameaca-cortar-anuncios-de-facebook-e-google.ghtml>>. Acesso em: 15 mar. 2018.

Comunidade” definidos, a denúncia passa por uma avaliação e pode ser acolhida ou rejeitada.

Para promover o debate saudável entre diferentes ideias, o Facebook (2018) pede que caso a pessoa compartilhe algum discurso de ódio para a conscientização que ela deixe claro isso em sua postagem “indiquem claramente seus objetivos, o que nos ajuda a compreender melhor por que compartilharam aquele conteúdo”.

Segundo o vice-presidente de política pública do *Facebook* Richard Allan “Para definir um discurso de ódio, o *Facebook* leva em conta o contexto e a possível intenção por trás de quem o profere“, sendo assim é analisado o contexto da mensagem, por exemplo, quem é o emissor, quais são suas relações sociais, os aspectos culturais do indivíduo, a intenção que o emissor busca atingir e qual o objetivo em desferir tal mensagem.¹²

Em uma palestra a diretora operacional da empresa, Sheryl Sandberg comentou que o Facebook está investindo em inteligência artificial e na contratação de até 20.000 pessoas até o fim do ano para identificar e remover conteúdo nocivo, incluindo discursos de ódio e promoção do terrorismo.¹³

6.2.2 Twitter

O *Twitter* recebe muitas críticas por sua falta de ação em casos de discurso de ódio ou posicionamentos extremos exaltando a violência. A plataforma tomou uma decisão polêmica em 2017 ao tornar a conta do neonazista americano Jason Kessler como “verificada”. Esse “atributo” a conta, permite que o perfil tenha um alcance maior aos usuários da comunidade, tornando mais relevantes suas postagens. Jason Kessler foi o organizador da parada neonazista em Charlottesville, na Virgínia, onde centenas de homens e mulheres brancos saíram às ruas carregando tochas, declarando palavras de ordem contra negros, imigrantes, gays e judeus.¹⁴

As críticas a verificação da conta de Kessler foi tanta que o *Twitter* revisou suas políticas de combate ao ódio na sua plataforma. Na sua política o Twitter (2018):

Não é permitido promover violência, ameaçar ou assediar outras pessoas com

¹² CIRIACO, Douglas. **Facebook define o que é e como combater o discurso de ódio na rede social**. 2017. Disponível em: <<https://www.tecmundo.com.br/facebook/118386-facebook-define-combate-discurso-odio.htm>>. Acesso em: 04 abr. 2018.

¹³ AGÊNCIA O GLOBO. **Facebook vai ‘fazer mais’ para limitar abusos na internet**. Disponível em: <<https://epocanegocios.globo.com/Empresa/noticia/2018/01/facebook-vai-fazer-mais-para-limitar-abusos-na-internet.html>>. Acesso em: 04 abr. 2018.

¹⁴ SENRA, Ricardo. **'Sou nazista, sim': o protesto da extrema-direita dos EUA contra negros, imigrantes, gays e judeus**. 2017. Disponível em: <<http://www.bbc.com/portuguese/internacional-40910927>>. Acesso em: 04 abr. 2018.

base em raça, etnia, nacionalidade, orientação sexual, sexo, identidade de gênero, religião, idade, deficiência ou doença grave. Não permitiremos que nenhuma conta assedie ou ameace outras pessoas usando suas informações de perfil, incluindo nomes de usuário, nomes de exibição ou bio do perfil. Se as informações do perfil de uma conta incluírem ameaças violentas ou declarações, apelidos, tratamentos racistas ou sexistas, incitarem medo ou denegrirem alguém, a conta será suspensa permanentemente.

Dentre as novas políticas do *Twitter* está a divulgação de imagens ou menções que afetam um grupo minoritário, por exemplo, postar uma imagem da suástica nazista, e marcar uma pessoa judia, com o objetivo de atingi-la. A promoção de ações violentas, e exaltação de fatos violentos ou seus executores também violam as regras de combate ao ódio no Twitter (TWITTER, 2018).

A plataforma agora monitora usuários pelas suas atitudes externas a rede virtual, perfis de pessoas ligadas a organizações ou grupos que buscam promover o ódio para sua promoção política, religiosa ou social, contra civis e grupos minoritários são bloqueados, contudo: entidades militares e governamentais estão a salvo e têm mais liberdade em seus discursos, mesmo que sejam agressivos (TWITTER, 2018).

6.2.3 Instagram

A plataforma de vídeos curtos e fotos Instagram (2018) apresenta em seu manual de condutas da comunidade:

Nós removemos conteúdos que contêm ameaças ou discurso de ódio, visando atingir de forma a denegrir ou envergonhar alvos individuais[...]. Nós geralmente permitimos mensagens mais agressivas sobre pessoas que aparecem nas mídias ou tem uma grande audiência pública por causa de sua profissão ou atividades escolhidas. Nunca é bom encorajar a violência ou atacar qualquer pessoa baseada em sua raça, etnia, origem nacional, sexo, gênero, identidade de gênero, orientação sexual, afiliação religiosa, deficiências ou doenças. Quando o discurso de ódio é compartilhado para desafiá-lo ou para aumentar a conscientização, podemos permitir isso. Nesses casos, pedimos que você expresse claramente sua intenção.

É possível notar que ela possui uma forma mais branda de política contra o discurso de ódio, não dando ênfase a proteção de grupos considerados minorias e permitindo que pessoas da mídia possam emitir mensagens que possam ser consideradas mais agressivas.

6.2.4 YouTube

Fazer um vídeo sobre suas ideias, seu cotidiano, criar entretenimento e postar na internet para que outras pessoas possam ver, compartilhar e comentar é o que proporciona o *YouTube*. Na plataforma é possível criar um canal virtual para falar sobre qualquer coisa, seja o socialmente aceito ou politicamente incorreto.

Nas suas políticas de uso da plataforma o YouTube (2018) caracteriza o discurso de ódio como:

O discurso de ódio refere-se a conteúdos que promovem a violência ou têm como objetivo principal incitar o ódio contra indivíduos ou grupos, com base em determinadas características como: raça ou etnia, religião, deficiência, sexo, idade, status de reservista militar e orientação/identidade sexual.

Para breçar a disseminação de discursos que não ferem explicitamente sua política contra o discurso de ódio, o *YouTube* reduzirá os recursos de alguns vídeos classificados como potencialmente nocivos, como bloquear a caixa de comentários, torná-los menos relevantes diminuindo seu alcance e também retirar a monetização do vídeo, desestimulando o criador a continuar essa temática.¹⁵

6.3 INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

A inteligência artificial (IA) é um recurso tecnológico que pode se tornar um aliado na identificação do discurso de ódio. Atualmente a moderação e monitoramento de comentários ainda depende da supervisão humana, seja do usuário que denuncia ou o moderador do serviço que faz a avaliação do conteúdo, causando lentidão na identificação do discurso de ódio, e por vezes até em sua não-notificação.

Pretendendo diminuir a mão de obra humana e automatizar a identificação do discurso odioso pesquisas utilizando a IA estão sendo feitas. Algumas já mostram que a IA tem dificuldade na identificação desse discurso.

¹⁵ CIRIACO, Douglas. **Google começa a fechar o cerco contra vídeos ofensivos no YouTube**. 2017. Disponível em: <https://www.tecmundo.com.br/internet/121305-google-comeca-fechar-cerco-videos-ofensivos-youtube.htm?f&utm_source=facebook.com&utm_medium=referral&utm_campaign=thumb>. Acesso em: 04 abr. 2018.

O analista para inteligência artificial da revista *MIT Technology Review*¹⁶, Will Knight, em seu artigo descreve três tópicos os quais IA encontra dificuldade na identificação do discurso de ódio. Primeiro, a IA consegue identificar as estruturas gramaticais da escrita, entretanto pecam em entender semântica das frases, os sistemas teriam que ter conhecimento de senso-comum, algo que os humanos ainda não conseguem replicar em uma máquina. Segundo, o avanço da tecnologia é para os dois lados, tanto para quem combate o discurso de ódio, como para quem quer propagar, portanto haverá tentativas de burlar a IA. Terceiro, os vídeos, que são feitos de forma manipulada tornam ainda mais difíceis de a IA capturar a mensagem de ódio embutida neles.¹⁷

Pesquisas aplicando a IA para identificar o discurso de ódio como, por exemplo, a elaborada por Davidson et al. (2017), tiveram resultados insatisfatórios. Para a elaboração da pesquisa foram coletadas mensagens com palavras-chave de ódio, e classificadas em três categorias: discurso de ódio, linguagem ofensiva, e nenhum dos dois. Foi então criado um sistema, que treinado deveria fazer a distinção entre essas três categorias. Conforme os resultados apresentados a inteligência artificial têm dificuldade em entender a complexidade léxica da linguagem, entender as nuances e ambiguidades das palavras e diferenciá-las de outros discursos.

Em um outro estudo Saleem et al. (2016), em vez de palavras-chaves, foram coletados os termos em fóruns voltados ao discurso de ódio, com o objetivo de a inteligência artificial aprender como o discurso de ódio era construído e estruturado nas frases. Nesse sentido os resultados apresentados foram mais promissores do que pesquisas com palavras-chave, contudo ainda demonstrando a dificuldade da IA em identificar e classificar as frases de acordo com seu conteúdo.

6.4 CAMPANHAS PEDAGÓGICAS

Governos, empresas, entidades não governamentais e instituições buscam alternativas para diminuir o discurso de ódio nas redes sociais. Geralmente através de campanhas educacionais para os Direitos Humanos.

¹⁶ Fundada pelo Massachusetts Institute of Technology em 1899.

¹⁷ KNIGHT, Will. **Three problems with Facebook's plan to kill hate speech using AI**. 2018. Disponível em: <<https://www.technologyreview.com/s/610860/three-problems-with-facebooks-plan-to-kill-hate-speech-using-ai/>>. Acesso em: 10 maio 2018.

O *No Hate Speech Movement* é um dos maiores movimentos mobilizador de campanhas educativas contra o discurso de ódio online. O movimento é coordenado pelo departamento da Juventude do Conselho da Europa. Os objetivos específicos da campanha são:¹⁸

- Sensibilizar os jovens a respeito dos discursos de ódio e dos riscos que deles decorrem.
- Promover a educação sobre os meios de comunicação e a internet.
- Apoiar os jovens que defendam o respeito pelos direitos humanos online e offline.
- Reduzir a aceitação dos discursos de ódio online.
- Mobilizar e formar jovens ativistas pelos direitos humanos.
- Monitorizar os discursos de ódio online e desenvolver ferramentas para respostas construtivas.
- Apoiar e demonstrar solidariedade a pessoas e/ou grupos que são alvo de discursos de ódio online.
- Desenvolver campanhas para que haja consenso nas políticas europeias sobre o combate aos discursos de ódio.
- Estimular a participação dos jovens e a cidadania online.

É formado por voluntários que tem interesse na campanha e são de diversos países, não necessariamente delimitados a Europa. Dentre suas atividades está a de publicar materiais educativos como o “REFERÊNCIAS: Manual para o combate contra o discurso de ódio online através da Educação para os Direitos Humanos”, com conteúdo de atividades preparados para estudantes de 13 a 18 anos que por ventura podem se deparar com o discurso de ódio online.

No Brasil a SaferNet Brasil é a maior representante na análise e monitoramento de crimes cibernéticos no país. É uma associação civil de direito privado, sem fins lucrativos, fundada em 2005, com o intuito de tornar a Internet em um ambiente ético e responsável onde as pessoas possam exercer plena cidadania com segurança e liberdade. A SaferNet conta também com um sistema de recebimento de denúncias anônimas sobre crimes e violações contra os Direitos Humanos na Internet através Central Nacional de Denúncias de Crimes Cibernéticos operada em parceria com os Ministérios Públicos e a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH)¹⁹.

Além de receber denúncias a SaferNet possui um canal de comunicação em seu site chamado “helpline” onde vítimas de crimes cibernéticos ou internautas que se sentem atingidos por eventual crime podem contar com apoio de profissionais para buscar orientações acerca dos problemas que os atingem através de chat ou e-mail. Essa ajuda converte-se em números que

¹⁸ OBJETIVOS DA CAMPANHA. Disponível em: <<http://www.odionao.com.pt/>>. Acesso em: 25 abr. 2018.

¹⁹ SAFERNET. **O que fazemos**. Disponível em: <<http://new.safernet.org.br/content/o-que-fazemos>>. Acesso em: 10 maio 2018.

transformados em estatísticas mostram como está a situação da rede, exemplos das Figuras 8 e 9.²⁰

Contra o discurso de ódio a SaferNet lançou o projeto SaferLab, uma espécie de concurso de projetos feitos por jovens que querem tornar a internet um lugar melhor para todos através da produção de contra narrativas. Essa forma de argumentação visa desconstruir o discurso odioso de forma a debater argumentos de forma saudável e sempre buscando não censurar a outra parte, mas trazer a busca de igualdade a todos.²¹

Empresas como o *Facebook* também tem grande interesse em campanhas educativas que estimulem a rede ser um lugar sem ódio. Através de projetos de financiamentos eles dão suporte a organizações não-governamentais que combatem publicações de cunho racista e xenófobo acreditando na conscientização sobre essa prática.²²

²⁰ SAFERNET. **Helpline**. Disponível em: <<http://new.safernet.org.br/helpline>>. Acesso em: 10 maio 2018.

²¹ SAFERNET. **Saferlab**. Disponível em: <<http://saferlab.org.br/>>. Acesso em: 10 maio 2018.

²² PAUL CARREL. **Sandberg: Hate speech 'has no place in our society' — Facebook cracks down on extremist posts in Europe**. 2018. Disponível em: <<http://www.businessinsider.com/r-facebook-begins-europe-wide-campaign-against-extremist-posts-2016-1>>. Acesso em: 31 maio 2018.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através da pesquisa foi possível entender que o discurso de ódio proferido nas redes sociais ultrapassa as fronteiras da rede de computadores tanto na sua origem quanto na sua finalidade.

O ódio é algo que faz parte do ser humano, seja de forma consciente ou não. Ter pensamento odioso ou sentimento repulsivo a determinado indivíduo ou grupo social, por si, não constitui um discurso de ódio, pois não é tangível, o que só ocorre mediante a externalidade desses sentimentos ou pensamentos em formas de ação, seja física, verbal, escrita ou qualquer outra forma de linguagem explícita. É aí que entra o discurso. Sendo um método de expressão o discurso é uma via para a externalidade do ódio. Por ele, modifica-se a sociedade, o mundo real.

O discurso de ódio tem o objetivo de atingir minorias sociais para que não sejam vistas com os mesmos direitos garantidos à maioria dominante do poder. Essas minorias tornam-se vítimas de preconceito, discriminação, exclusão e, em alguns casos extremos, de violência física. O discurso funciona como um vetor para essa violência, estimulando e replicando a mensagem contra seus alvos para que abandonem o espaço do debate público, cerceando sua representatividade.

Na internet através das redes sociais as ações de ódio estão alcançando uma visibilidade cada vez maior. Que por um lado pode ser boa, pois amplia o debate de ideias, mas, por outro lado, pode capitanear adeptos a compartilhar e apoiar esses ideais. Pessoas que muitas vezes não tinham coragem de expor seu pensamento, começam a se reconhecer e formar grupos, justamente com o propósito de compartilhar o ódio. Muitas coisas que acontecem nas redes sociais são replicadas do mundo real e vice-versa. Um dos perigos do discurso de ódio é seus reflexos no mundo real, principalmente em ideologias políticas e atos violentos. O discurso de ódio deve ser combatido, porém ainda é difícil fazer isso de forma eficiente.

Os governos estão aprovando leis, mas elas têm resistência da sociedade, de alguns setores políticos e empresariais, pois devem ser muito bem embasadas para que não reprima o direito à liberdade de expressão. Também são muito mutáveis, dependendo de diversos fatores como contexto histórico e político, podendo em determinadas épocas avançar nas garantias contra o discurso de ódio, como também a possibilidade de regredir essas garantias.

As empresas têm suas políticas contra o discurso de ódio, entretanto ainda ineficientes, pois dependem dos usuários para fazer as denúncias e de moderadores para avaliar o conteúdo,

sendo caras e lentas para resolução dos casos. Além disso muitas vezes as empresas fazem vista grossa para casos de ódio aplicando alguma medida apenas quando ganham grande repercussão midiática.

A inteligência artificial que poderia ajudar, ainda apresenta dificuldades na identificação do discurso por causa da complexa semântica linguística do ser humano, seria uma medida de “longo-curto” prazo, pois a pesquisa para torná-la eficiente pode ser longa, porém quando a tecnologia fazer-se aplicável promete apresentar resultados em curto prazo.

E por fim, a educação para o uso da rede apresenta-se como o melhor caminho no médio e longo prazo, pois prepara as pessoas para reconhecer este tipo de situação e ajuda aos usuários a treinar a empatia para que saibam respeitar o outro. Sempre com o objetivo de tornar as redes um lugar livre e democrático respeitando a diversidade.

REFERÊNCIAS

BAPTISTA, Luis Antonio. **A Cidade dos Sábios: Reflexões sobre a dinâmica social nas grandes cidades**. São Paulo: Summus, 1999. 129 p.

BRASIL, Luciana Leão. **Michel Pêcheux e a Teoria da Análise de Discurso: Desdobramentos importantes para a compreensão de uma tipologia discursiva**. Linguagem - Estudos e Pesquisas, Catalão - Go, v. 15, n. 1, p.171-182, jan. 2011.

BRASIL. **Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. 292 p.

_____. Lei nº 12965, de 23 de abril de 2014. **Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil**. Brasília, DF

_____. Lei nº 12288, de 20 de julho de 2010. **Institui o Estatuto da Igualdade Racial**. Brasília, DF

_____. Lei nº 13642, de 03 de abril de 2018. **Altera a Lei nº 10.446, de 8 de maio de 2002, para acrescentar atribuição à Polícia Federal no que concerne à investigação de crimes praticados por meio da rede mundial de computadores que difundam conteúdo misógino, definidos como aqueles que propagam o ódio ou a aversão às mulheres**. Brasília, DF

_____. Lei nº 7716, de 05 de janeiro de 1989. **Define Os Crimes Resultantes de Preconceito de Raça Ou de Cor**. Brasília, DF

BRUGGER, Winfried. **Proibição ou proteção do discurso do ódio? Algumas observações sobre o direito alemão e o americano**. Revista de Direito Público, v. 15 n117, jan./mar. 2007. Disponível em: <<http://dspace.idp.edu.br:8080/xmlui/handle/123456789/541>> Acesso em: 28 jan. 2018.

CARCARÁ, Thiago Anastácio. **Discurso do ódio e democracia: participação das minorias na busca pela tolerância**. Direitos Sociais e Políticas Públicas, Bebedouro - Sp, v. 5, n. 1, p.489-530, jun. 2017. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.25245/rdsp.v5i1.218>>. Acesso em: 17 mar. 2018.

CARMO, Cláudio Márcio do. **Grupos minoritários, grupos vulneráveis e o problema da (in)tolerância: uma relação linguístico-discursiva e ideológica entre o desrespeito e a manifestação do ódio no contexto brasileiro**. Rev. Inst. Estud. Bras., São Paulo, n. 64, p. 201-203, Ago. 2016. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S002038742016000200201&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 30 Abr. 2018. <http://dx.doi.org/10.11606/issn.2316-901X.v0i64p201-223>.

CASTELLS, Manuel; CARDOSO, Gustavo (Orgs.). **A Sociedade em Rede: do conhecimento à ação política**; Conferência. Belém (Por): Imprensa Nacional, 2005.

_____. **A Galáxia da Internet: Reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade.** Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

_____. **A sociedade em rede.** São Paulo: Paz e Terra, 1999;

Comitê Gestor da Internet no Brasil (Org.). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC domicílios 2016.** São Paulo: Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto Br, 2017. 430 p. Disponível em: <https://cgi.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_DOM_2016_LivroEletronico.pdf>. Acesso em: 05 abr. 2018.

DAVIDSON, Thomas et al. Automated Hate Speech Detection and the Problem of Offensive Language. In: INTERNATIONAL AAAI CONFERENCE ON WEB AND SOCIAL MEDIA, 11., 2017, Montreal. **Proceedings...** . Montreal: The Aai Press, 2017. p. 512 - 515. Disponível em: <<https://aaai.org/ocs/index.php/ICWSM/ICWSM17/paper/view/15665/14843>>. Acesso em: 13 maio 2018.

DISCURSO. **Michaelis Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa.** Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/discurso/>>. Acesso em: 10 mar. 2018.

FACEBOOK. **Padrões da Comunidade:** Discurso de ódio. Disponível em: <<https://www.facebook.com/communitystandards#hate-speech>>. Acesso em: 04 abr. 2018.

FAIRCLOUGH, Norman. **Discurso e Mudança Social.** Brasília: Universidade de Brasília, 2001. 316 p.

FAKE, **Cambridge Dictionary.** 2018. Disponível em: <<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/fake>>. Acesso em: 03 maio 2018.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GLUCKSMANN, André. **O Discurso do Ódio.** Rio de Janeiro: Difel, 2007. 272 p.

GREGOLIN, Maria do Rosário V. **A Análise do Discurso: conceitos e aplicações.** Alfa, São Paulo, v. 39, p.13-21, 1995. Disponível em: <<http://seer.felar.unesp.br/alfa/article/viewFile/3967/3642>>. Acesso em: 01 mar. 2018.

INSTAGRAM. **Diretrizes da comunidade.** Disponível em: <[https://help.instagram.com/477434105621119/?helpref=hc_fnav&bc\[0\]=InstagramHelp&bc\[1\]=Privacy and Safety Center](https://help.instagram.com/477434105621119/?helpref=hc_fnav&bc[0]=InstagramHelp&bc[1]=Privacy%20and%20Safety%20Center)>. Acesso em: 04 abr. 2018.

KEEN, Ellie; GEORGESCU, Mara (Org.). **REFERÊNCIAS: Manual para o combate contra o discurso de ódio online através da Educação para os Direitos Humanos.** 2016. Disponível em: <<https://www.nohatespeechmovement.org/bookmarks?bookmarks>>. Acesso em: 06 maio 2018.

LEBRUN, Jean-pierre. **O futuro do ódio.** Porto Alegre: Cmc, 2008. 144 p.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

_____. Pierre. **O que é virtual?** São Paulo: Editora 34, 1996. 160 p.

LINK. **Michaelis Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa**. Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/link/>>. Acesso em: 20 mar. 2018.

LOMNITZ, Larissa Adler. **Redes Sociais, Cultura e Poder**. Rio de Janeiro: E-papers, 2009. 246f.

LUNA, Nevita Maria Pessoa de Aquino Franca; SANTOS, Gustavo Ferreira. **Liberdade de expressão e discurso do ódio no Brasil**. Revista Direito e Liberdade, Natal, v. 16, n. 3, p. 227-255, set./dez. 2014. Quadrimestral.

MAINSTREAM, **Cambridge Dictionary**. 2018. Disponível em: <<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/mainstream>>. Acesso em: 03 maio 2018.

MANDELA, Nelson. **Long Walk to Freedom**. Boston: Edition Little, Brown & Co, 1994. 558 p.

MARTINS, Andressa Freitas; VILELA, Gabriel Oliveira; SOARES, Marina Agapito. **As perspectivas da jurisprudência sobre o discurso de ódio nas redes sociais**. In: IX ENCONTRO DA ANDHEP, 9., 2016, Vitória. Direitos Humanos, Sustentabilidade, Comunidades Tradicionais e Circulação Global. Belo Horizonte: Ufes, 2016. p. 1 - 21. Disponível em: <[http://www.andhep2016.sinteseeventos.com.br/arquivo/downloadpublic?q=YToyOntzOjY6InBhcmFtcyI7czozNDoiYTToxOntzOjEwOiJJRF9BUiFVSzZPIjtzOjM6IjYzNiI7fSI7czoxOiJoIjtzOjMyOiJINjEyMTQ3MGJkMDZmMThmYWMyY2U2NTdjMjFhMjk3NCI7fQ==](http://www.andhep2016.sinteseeventos.com.br/arquivo/downloadpublic?q=YToyOntzOjY6InBhcmFtcyI7czozNDoiYTToxOntzOjEwOiJJRF9BUiFVSzZPIjtzOjM6IjYzNiI7fSI7czoxOiJoIjtzOjMyOiJINjEyMTQ3MGJkMDZmMThmYWMyY2U2NTdjMjFhMjk3NCI7fQ==>)>. Acesso em: 28 jan. 2018.

MEYER-PFLUG, Samantha Ribeiro. **Liberdade de expressão e discurso do ódio**. São Paulo: RT, 2009.

ORLANDI, Eni Puccinelli. Educação em direitos humanos: um discurso. In: SILVEIRA, Rosa Maria Godoy et al. **Educação em direitos humanos: Fundamentos teórico-metodológicos**. João Pessoa: Universitária, 2007. p. 295-311. Disponível em: <<http://www.cchla.ufpb.br/ncdh/wp-content/uploads/2014/07/merged.compressed.pdf>>. Acesso em: 10 mar. 2018.

PEIXOTO JUNIOR, Carlos Augusto. **Afeto e discurso racistas**. Rev. latinoam. psicopatol. fundam., São Paulo, v. 2, n. 1, p. 107-115, Mar. 1999. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-47141999000100107&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 30 Abr. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/1415-47141999001008>.

PITTA, Celso Roberto. **A cidade digital e os impactos da sociedade da informação no território**. Rio de Janeiro: Corifeu, 2008. 102 p.

RECUERO, Raquel. **Redes Sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009. 191 p.
Disponível em: <<http://www.ichca.ufal.br/graduacao/biblioteconomia/v1/wp-content/uploads/redessociaisnainternetrecuero.pdf>>. Acesso em: 20 jan. 2018.

SAFERNET. **Indicadores**. Disponível em: <<http://helpline.org.br/indicadores/>>. Acesso em: 06 maio 2018.

SANTOS, Marco Aurélio Moura dos; SILVA, Mônica Tereza Mansur. **Discurso do Ódio na Sociedade da Informação Preconceito, Discriminação e Racismo em Redes Sociais**. In: XXII Congresso Nacional do CONPEDI/UNINOVE - São Paulo-SP, 2013, São Paulo. Sociedade global e seus impactos sobre o estudo e a efetividade do Direito na contemporaneidade. Florianópolis: FUNJAB, 2013, 82-99.

_____. **Discurso do Ódio na Sociedade da Informação: Preconceito, discriminação e racismo nas redes sociais**. Disponível em:
<<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=dc1f1e86d49bb24c>>. Acesso em: 10 mar. 2018.

SARMENTO, Daniel. **A Liberdade de Expressão e o Problema do Hate Speech**. 2006. Disponível em: <<http://www.dsarmento.adv.br/content/3-publicacoes/19-a-liberdade-de-expressao-e-o-problema-do-hate-speech/a-liberdade-de-expressao-e-o-problema-do-hate-speech-daniel-sarmento.pdf>>. Acesso em: 18 mar. 2018.

SILVA, Ricardo Mégre Alvares da; MIRANDA, Cássio Eduardo Soares. **Do Moderno ao Contemporâneo: Novos Sujeitos?** 2015. Disponível em:
<<http://www.ojs.ufpi.br/index.php/fundamentos/article/view/3725/2182>>. Acesso em: 10 mar. 2018.

SILVA, Rosane Leal da et al. **Discursos de ódio em redes sociais: jurisprudência brasileira**. Rev. direito GV, São Paulo, v. 7, n. 2, p. 445-468, Dez. 2011. Disponível em
<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-24322011000200004&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 27 Jan. 2018.
<http://dx.doi.org/10.1590/S1808-24322011000200004>.

TWITTER. **Imposição de nossas regras**. Disponível em:
<<https://about.twitter.com/pt/safety/enforcing-our-rules.html>>. Acesso em: 04 abr. 2018.

_____. **Hateful conduct policy**. Disponível em: <<https://help.twitter.com/en/rules-and-policies/hateful-conduct-policy>>. Acesso em: 04 abr. 2018.

_____. **Violent extremist groups**. Disponível em: <<https://help.twitter.com/en/rules-and-policies/violent-groups>>. Acesso em: 04 abr. 2018

YOUTUBE. **Política de discurso de ódio**. Disponível em:
<https://support.google.com/youtube/answer/2801939?hl=pt-BR&ref_topic=2803176>. Acesso em: 04 abr. 2018.

WERTHEIN, Jorge. **A sociedade da informação e seus desafios**. Ciência da Informação, Brasília, Df, v. 29, n. 2, p.71-77, set. 2000. Disponível em:
<<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/889>>. Acesso em: 13 mar. 2018.